



IBM 소프트웨어 지원 핸드북

IBM Software Support Handbook

목차

지원 개요	3
IBM 소프트웨어 지원 소개	3
IBM의 노력	3
소프트웨어 지원 조직(Software Support Organization)	3
소프트웨어 지원 포트폴리오	4
IBM 소프트웨어 지원	5
지원 기반 오퍼링	5
IBM System z 소프트웨어:	6
프로그램 서비스 중단	6
프리미엄 지원	7
맞춤 요구사항(Custom Requirements)	8
무계약 지원	8
고객 자가 지원 도구(Client self-assist tools)	9
일반적인 IBM 지원 영역 및 도구	9
IBM 지원 받기	10
IBM 소프트웨어 지원 센터에 연락하기 전에 고객이 할 일	10
소프트웨어 지원 센터 이용	11
전자 방식을 통한 문제 제출	11
전화 서비스 이용	11
목표 응답 시간	12
IBM Software Support(소프트웨어 지원)에서 고객의 통화를 처리하는 방법	12
지원 팀에서 코드 결함을 처리하는 방법	13
기술 관련 문의사항(방법/설치) 처리 방법	14
고객 책임사항	14
단계적 확대 서비스 절차	15
PMR/인시던트/지원 사례 다시 열기	15
소프트웨어 요구사항 제출	15
문제 예방	16
예방 서비스 패키지(Preventive Service Packages)	16
Fix Central	16
중요도가 높은 APAR	16
최신 정보의 지속적인 파악	16
System z 플랫폼 — PSP 및 Enhanced Holddata	17
보다 효율적인 업그레이드 계획	17
사례	18
IBM 소프트웨어 지원 라이프사이클(IBM Software Support Lifecycle) 정책	18
지원 연장(Support Extensions)	18
지원되지 않는 운영체제에 대한 IBM 미들웨어 지원	18
타사 소프트웨어 및 오픈 소스 소프트웨어	18
IBM과 데이터 교환	19
추가 서비스 정보	20
Passport Advantage 및 Passport Advantage Express	20
IBM 선별 지원 오퍼링(지정된 무료 IBM 제품 및 비 IBM 제품을 위한 지원 전용 오퍼링)	20
방법	22
Passport Advantage의 STC	22
현장 기술 담당자가 공인 연락 담당자를 추가하는 절차	22
향상된 전자식 기능	23
부록 A : 문제 확인 워크시트	24
부록 B : Passport Advantage 현장 기술 담당자 정보	25
부록 C : IBM 인수 기업	27
부록 D : 약어 및 기타 용어	33
부록 E : 연락처 정보	36

지원 개요

IBM 소프트웨어 지원 소개

본 문서는 IBM 서비스 및 지원을 받을 때 필요할 수 있는 지침 및 참고 자료를 제공하기 위한 목적으로 작성되었습니다. 실제 조건 및 규정은 사용자 소프트웨어의 라이선스 자료에서 확인할 수 있습니다.

본 안내서의 목표는 다음과 같습니다.

- IBM의 운영체제와 DB2, Lotus, Rational, Tivoli 및 WebSphere와 같은 미들웨어를 포함한 IBM 소프트웨어 지원 소개
- 프로그램, 정책 및 절차에 대한 정의 등을 포함한 현재 IBM에서 제공하는 지원 및 서비스에 대한 정보 제공
- 고객이 IBM 소프트웨어 지원을 효과적으로 이용할 수 있도록 지원
- 추가 서비스를 통해 IBM 소프트웨어 지원을 향상시킬 수 있는 방법을 설명하여 고객의 요구사항 충족
- IBM 소프트웨어 지원(IBM Software Support)의 구성원 소개

본 안내서에는 IBM 제품의 서비스 및 지원에 관한 중요한 정보가 수록되어 있으므로 주의하여 읽어보는 것이 좋습니다.

IBM의 노력

IBM은 귀사와 거래하게 된 것이 특권이자 책임이라고 생각하며 당사는 귀사의 정보 기술 문제에 대한 솔루션을 제공함으로써 귀사와 계속 거래할 수 있기를 희망합니다. 또한, 고객이 핵심적인 비즈니스 문제에 주력할 수 있도록 세계

정상급의 정보 기술 서비스를 제공하는 것이 매우 중요하다는 사실을 인식하고 있습니다.

소프트웨어 지원의 목적은 고객이 필요로 하는 수준 높은 소프트웨어 지원 및 서비스를 제공하는 것입니다. 당사는 다음을 제공함으로써 IBM을 시장에서 차별화하고 고객의 기대를 능가하는 탁월한 지원 수준을 달성하고자 하는 목표를 가지고 있습니다.

- 고객의 요청에 신속하게 대응
- 신속한 문제 해결
- 고품질의 수정 패치 및 정보 제공
- 최신 서비스 및 설치 정보 제공

당사는 IBM 제품의 효율성을 높이고 극대화하는 서비스를 제공하도록 고안된 품질 중심의 프로그램을 통해 업계 최고 수준의 고객 만족도를 달성하고자 합니다. IBM은 고객의 솔루션 파트너로서 고객의 성공을 지원하는 데 최선을 다하고 있습니다.

소프트웨어 지원 조직(Software Support Organization)

IBM의 소프트웨어 지원 조직은 당사의 광범위한 제품 포트폴리오를 아우르는 전문 기술로 무장된 글로벌 네트워크입니다. 본 조직은 고객이 요구하는 소프트웨어 지원을 위해 협력하는 여러 팀으로 구성되어 있습니다. 전세계에 분포되어 있는 IBM 지원 센터는 대부분의 주요 국가에 현지어 지원 서비스를 제공하고, 고객이 지원 서비스를 구입한 제품에 발생한 문제의 원인을 진단하는 데 도움을 주기 위한 기술 인력을 제

공하도록 구축되어 있습니다. 또한 복잡한 문제를 해결하기 위해 필요한 경우 IBM의 개발 연구소에 근무하는 전문가와 상의할 수 있는 숙련된 전문 제품 팀을 보유하고 있습니다. 따라서 고객은 필요할 때 언제 어디서든 원하는 수준의 IBM 전문지식을 이용할 수 있습니다.

고도로 숙련되고, 의욕과 활기가 넘치는 당사 소프트웨어 지원 조직의 구성원이 적극적으로 고객의 소프트웨어 문제를 해결하고 고객의 질문에 답변해 드릴 것입니다.

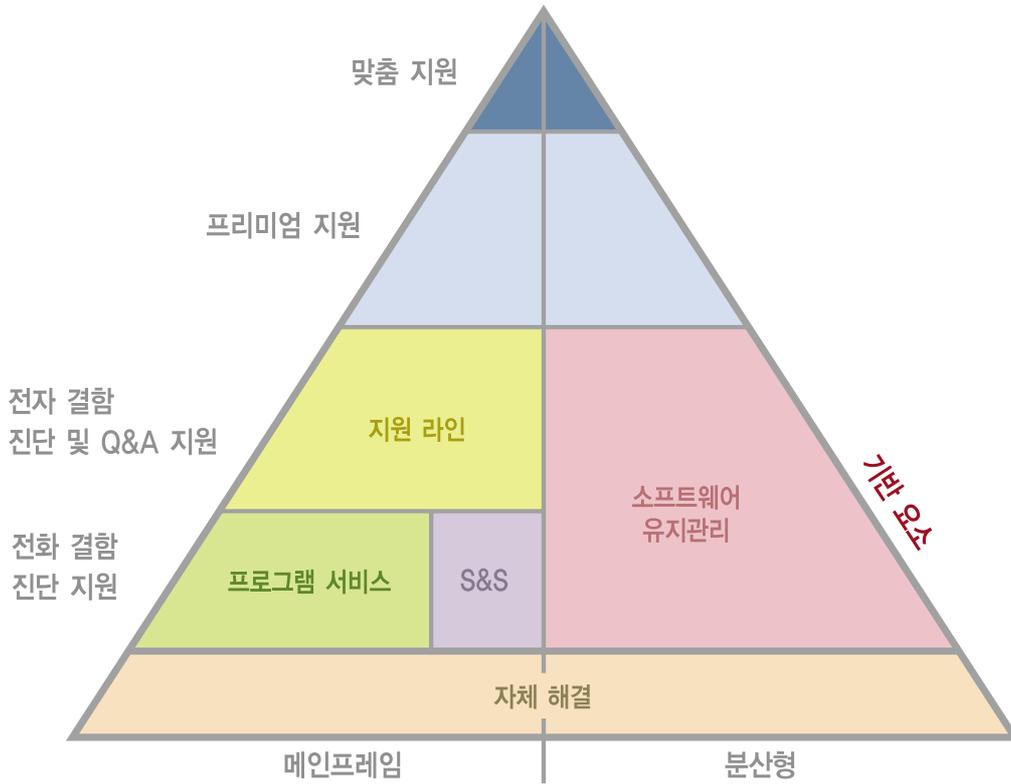
IBM은 다음을 통해 고객이 만족할 수 있도록 노력하고 있습니다.

- 정해진 가이드라인 내에서 고객의 전화에 응답
- 문제가 해결될 때까지 문제의 현황에 관해 고객과 지속적으로 의견 교환
- 지원을 요청하는 고객의 전화를 문제가 해결될 때까지 책임짐
- 관리 지원이 필요한 경우 정해진 단계적 서비스 확대 프로세스 제공
- 당사 서비스 프로세스의 지속적인 개선에 최선을 다함



소프트웨어 지원 포트폴리오

현재, IBM 소프트웨어 제품군에 한하여 제공되는 지원 서비스는 몇 가지 유형으로 분류되며, 아래의 피라미드에서 제공되는 지원 서비스에 단계별로 간략하게 설명합니다.



자체 해결 :

모든 IBM 고객은 www.ibm.com/software/support에서 제공하는 자체 해결 서비스를 이용할 수 있습니다. IBM은 고객 IT 운영의 가치를 증대하고 향상시키기 위해 고안된 광범위한 온라인 서비스 상품을 제공하며, 이러한 리소스 및 도구와 더불어 당사의 자체 해결 소프트웨어 지원 인터넷 사이트는 고객의 다양한 지원 요구사항을 충족시킬 것입니다.

자체 해결 서비스 지원 기간은 IBM 제품 구입 후 최소 1년입니다.

일반적인 자체 해결 기능 :

- 다음 항목에 대한 기본 검색 기능
 - IBM 소프트웨어 결함, 즉, 마감된 정식 프로그램 분석 보고서(APAR: Authorized Program Analysis Report)
 - 소프트웨어 수정 패치
 - 해결된 문제에 대한 기술노트(Technote)
- 소프트웨어 지원 구입 방법에 관한 정보
- 제품 개요, 뉴스레터, 레드북, 백서 및 발표 서신과 같은 마케팅 정보
- 레드북 및 백서와 같은 기술 정보
- 교육 및 훈련 정보로 연결되는 링크
- 본 소프트웨어 지원 핸드북에 포함된 링크



지원 기반(Support Foundation)

지원 기반 오퍼링은 고객의 IT 조직에게 고품질의 광범위한 원격 기술 지원 서비스를 제공합니다. 원격 기술 지원 서비스를 통하여 고객은 결함이 의심되는 부분과 현재 지원되는 IBM 소프트웨어 제품의 설치 및 운영에 관련된 제품별 문의 사항에 대한 지원을 받을 수 있습니다. 이러한 오퍼링은 공고된 서비스 종료일(프로그램 서비스를 연장하지 않으며, 오퍼링에 포함된 원격 기술 지원 서비스는 제품의 서비스 종료일까지 제공됩니다. 지원 기반 오퍼링은 일반 사용자 헬프 데스크 지원용으로 제공되지 않습니다.

IBM 소프트웨어 지원

지원 기반 오퍼링은 IBM의 기술 지원 인력 및 기술 제품 전문가와 전화나 전자 방식 기기를 통해 상담할 수 있게 함으로써 고객의 지원 인력이 보유한 스킬을 보완합니다.

지원 기반 오퍼링이 제공하는 지원 서비스

지원 기반 오퍼링이 제공하는 서비스는 다음과 같습니다.

- 고객의 표준 시간대에 맞춰 고객이 활동하는 국가의 정상 업무 시간에 제공되는 원격 문제 분석 및 지원 서비스 (한국은 국경일 및 법정 공휴일을 제외한 월요일 ~ 금요일, 오전 9시 ~ 오후 6시가 이에 해당됩니다.)
 - 제품/부품 결함 확인 지원 (지원 계약에 적용되는 제품에 한함)
 - 원격으로 문제 확인 및 해결 지원
 - 대부분 주요 국가의 현지어로 제공
- 코드 관련 문제의 음성 및 전자 방식 상담 지원
- 일상적인 단기 설치 및 사용 문제에 대한 지원 서비스
- 업무 외 시간에 발생하는 중대 비상 사태(심각도 1)에 대한 7일/24시간 지원
 - 대부분 국가에서 전화 서비스로 제공
 - 영어로 제공되며, 가능한 경우 현지어 지원
- 가능한 국가에서 전화 또는 인터넷을 통한 전자 방식 상담 제공
- 기본 업무 시간 내에 전화 및 전자 방식으로 접수된 문제에 대해 2시간의 목표 응답 시간 적용
- 업무 시간 외에 접수된 중대/긴급 문제에 대해 2시간의 목표 응답 시간 적용
- 기술 지원 사안 무제한 제공

지원 기반 오퍼링

제공되는 오퍼링 및 서비스는 다음과 같습니다.

- Passport Advantage 및 Passport Advantage Express를 통해 구입한 소프트웨어 유지보수(Software Maintenance) 서비스
- System p 및 System i 소프트웨어용 소프트웨어 유지보수(SWMA) 서비스

- 지원 라인(Support Line)
- 지정된 무료 IBM 제품 및 비 IBM 제품에 대한 선별 지원



Passport Advantage 및 Passport Advantage Express를 통해

구입한 유지보수(Maintenance) 서비스

Passport Advantage 및 Passport Advantage Express는 하나의 공통적인 계약, 프로세스 및 도구를 통해 소프트웨어 라이선스 취득, 제품 업그레이드 및 기술 지원을 제공하는 종합적인 IBM 오퍼링입니다. 고객이 항상 소프트웨어의 최신 버전과 원격 기술 지원을 사용할 수 있도록 하기 위해, 소프트웨어 유지보수 서비스는 배포된 모든 소프트웨어 제품에 대해 취득한 라이선스에 포함되어 있으며, 매년 갱신이 가능합니다.

기술 지원은 고객에게 IBM이 배포한 소프트웨어에 대한 통합된 기술 지원 솔루션을 제공합니다. 지원 기반 기능 외에, 다음 기능도 포함되어 있습니다.

- 등록된 웹사이트 접속을 통해 향상된 전자 지원 기능 이용(운영 체제 소프트웨어 제외)
- 임시 수정 패치 및 수정 패치 팩 다운로드
- 기술 관련 문의사항에 대한 답변을 지원하는 기술노트, 정식 프로그램 분석 보고서(APAR), 기타 제품 및 기술 정보 검색
- 매주 My Support(내 지원) 기능을 통해 사용 가능한 플래시 및 수정 패치 관련 내용이 포함된 전자우편 업데이트 수신
- 전자 방식 서비스 요청(ESR) 도구를 사용하여 문제 관리 기록(PMR)을 전자 방식으로 제출 및 추적
- IBM의 현장 기술 담당자(STC)를 지정할 수 있는 능력
- IBM 지원 전문가에게 문제를 제출할 권한을 부여 받을 수 있는 기술 IS 인력은 무제한 제공됨

Passport Advantage 및 Passport Advantage Express에 대한 자세한 정보는 본 핸드북의 “서비스에 대한 추가 세부 정보” 장과 Passport Advantage 웹사이트(<http://www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/>)를 참조하십시오.

System i 및 System p 소프트웨어용 IBM 소프트웨어 유지보수 서비스

System i 및 System p 소프트웨어용 IBM 소프트웨어 유지보수 오퍼링은 공통된 단일 계약, 프로세스 및 도구를 통해 소프트웨어 라이선스 취득, 제품 업그레이드 및 기술 지원에 대한 종합적인 지원을 제공합니다. 고객이 항상 소프트웨어의 최신 버전과 원격 기술 지원을 사용할 수 있도록 하기 위해, 소프트웨어 유지보수 서비스는 모든 System i 및 System p 운영체제 및 관련 소프트웨어 제품에 대해 취득한 라이선스에 포함되어 있으며, 매년 갱신이 가능합니다.



프로그램 서비스

프로그램 서비스(Program Services)는 일부 IBM 제품에 내장된 지원 요소로서, IBM 제품의 결함으로 의심되는 사항이 있을 경우 이 서비스를 통해 IBM에 신고할 수 있습니다. 프로그램 서비스는 주로 System z로 한정되어 있지만, 2003년에 판매된 일부 System z 이외의 제품에도 팩스 또는 우편을 통해 결함을 신고할 수 있는 기능등 프로그램 서비스와 같은 기능이 포함되어 있었습니다. 자세한 사항은 프로그램 라이선스를 확인하십시오. 프로그램 서비스는 기반 지원(Foundation Support)의 모든 요소를 제공하지는 않지만, 상기 서비스에 대한 기반을 제공합니다.

IBM System z 소프트웨어 :

대부분의 System z(S/390, zSeries) 제품에 대한 프로그램 서비스 지원에는 전화(음성) 및 전자 방식 상담을 통한 IBM 코드 및 출판물의 의심되는 결함에 대한 문제 지원이 포함됩니다. 이 지원 서비스는 최소한 6개월 이전에 통보한 후에 철회될 때까지 제공됩니다. IBM은 당사 메인프레임 제품 결함을 해결하기 위해 원격 기술 전문가 상담 서비스를 고객에게 무료로 제공할 것입니다. IBM 제품의 결함으로 의심되는 주요 문제에 대한 지원 서비스는 연중무휴 24시간 제공됩니다.



IBM 가입 및 지원 (S&S) 오퍼링

일부 System z 제품은 (해당 플랫폼에서 널리 사용되는 월별 요금 제품과는 달리) 일시불로만 판매됩니다. 이러한 제품에는(구입할 경우) 위에서 설명한 한 것과 같은 수준의 지원 서비스를 보장하는 별도의 가입 및 지원 오퍼링이 있으며, 향후 릴리스 및 버전도 포함됩니다. 가입 및 지원(Subscription & Support) 오퍼링 없이도 인터넷을 통한 자체 해결 서비스는 사용이 가능합니다.

System z 플랫폼 제품의 세 번째 유형은 모든 플랫폼에 설치되어 실행되도록 고안된 제품이며, 이 제품은(아래에서 설명하고 있는) 분산형 플랫폼의 지원 특성을 지니고 있습니다.

프로그램 서비스 중단

IBM은 대부분의 자사 소프트웨어 제품에 대한 프로그램 서비스를 제공하여 규격을 준수하지 못하는 문제를 해결할 것을 보장합니다. 따라서, 소프트웨어 제품 버전의 최종 배포판에 대한 프로그램 서비스를 중단한다는 것은 IBM이 프로그램 결함으로 인해 고객이 더 이상 사용을 경험하지 않을 것을 예상한다는 의미입니다. 서비스가 중단되면 알려진 문제를 해결하는 방법은 계속 제공되나 개발 팀은 다른 업무를 수행하게 되고, 전면 사용을 위한 새로운 검증된 해결 방법은 더 이상 개발되지 않게 됩니다. 알려진 문제는 인터넷(예 : www.ibm.com/

software/support)과 같은 전자 방식 수단을 통해 확인하고 주문할 수 있으나, IBM 지원 센터(Support Center)에서 제공하는 지원 서비스는 중단되게 됩니다. 프로그램 서비스가 중단되면, 관련 서비스(예 : IBM 지원 라인)도 종료됩니다. (월별 라이선스 요금 제품에 대한) IBM 고객 계약서(Customer Agreement)에는 프로그램 서비스의 중단에 대한 통지 요건 정보가 수록되어 있습니다.



IBM의 지원 라인 (또는 국가별 등급 서비스)

지원 라인 서비스는 소프트웨어 유지보수 오퍼링이 제공되지 않는 운영체제 및 관련 제품을 지원합니다. 지원 라인 서비스와 소프트웨어 유지보수 오퍼링을 모두 보유하면, IBM 제품 및 일부 비 IBM 제품을 포함한 전자 시스템에 대한 완전한 지원 서비스가 보장됩니다.

해당 지역에서 지원되는 지원 그룹 및 제품을 확인하려면, www.ibm.com/services/sl/products에서 지원 제품 목록을 참조하십시오. 자세한 사항은 www.ibm.com/services/us/index.wss/so/its/a1000030에서 확인하실 수 있습니다. 해당 국가에서 지원이 발표되었는지 확인하려면 해당 국가 담당자에게 문의하십시오. 변경 사항은 추가된 신제품과 지원이 중단된 제품을 반영하여 주기적으로 수정됩니다.

IBM 선별 지원 오퍼링 (Selected Support Offering)

(지정된 무료 IBM 제품 및 비 IBM 제품에 대한 지원 전용 오퍼링)

선별 지원(Selected Support) 오퍼링은 지정된 무료 IBM 제품 및 비 IBM 제품에 대해 제공됩니다. 종종, 지원 전용 오퍼링은 오픈 소스 커뮤니티를 통해 개발 및 전달되는 제품 또는 오퍼링 코드에 한하여 제공됩니다. 오픈 소스 비즈니스 모델은 선택적인 유료 지원을 포함한 기술의 충돌 없는(frictionless) 무료 이용이라는 개념에 바탕을 두고 있습니다. 오픈 소스 비즈니스 모델에서 제품을 무료로 다운로드하여 사용할 수 있으므로, 고객은 비용 부담 없이 개발, 테스트 및 배포를 시작할 수 있습니다. 오퍼링 코드는 IBM 웹사이트나 해당되는 타사 제공업체로부터 제공받을 수 있습니다.

선별 지원(Selected Support) 오퍼링은 연간 가입 서비스를 사용하여 Passport Advantage 또는 Passport Advantage Express를 통해 구입할 수 있습니다.

IBM 선별 지원 오퍼링(Selected Support Offering)에 대한 자세한 사항은 '서비스에 대한 추가 세부정보'를 참조하십시오.



선별 지원을 받을 수 있는 지정된 프로그램은 다음 웹 페이지에 나와 있습니다.

www.ibm.com/software/lotus/passpor-tadvantage/paselectedsupportprograms.html

현재 지원을 받을 수 있는 프로그램은 다음과 같습니다.

- Apache Software Foundation [ASF] Geronimo 오픈 소스 애플리케이션 서버 소프트웨어
- IBM WebSphere Application Server Community Edition
- OmniFind Yahoo! Edition에 대한 IBM 지원
- Eclipse Foundation Eclipse 오픈 소스 개발 플랫폼

프리미엄 지원

프리미엄 지원(Premium Support) 오퍼링은 운영 체제 또는 미들웨어 제품에 대한 추가 및 전문 지원을 모두 제공하는 서비스입니다. 프리미엄 지원(Premium Support) 오퍼링은 지원의 깊이



에 초점을 맞추며, 당사 기술 전문가들과의 관계, 현장 지원 및 지식 이전, 그리고 다중 제품 및 다중 벤더 IT 환경을 고려한 IT 인프라의 가용성을 극대화합니다.

프리미엄 지원(Premium Support)을 통해 제공되는 기능은 다음과 같습니다.

- 사전 문제 예방 및 지식 이전
- 상황 관리 및 보고
- 단계적 확대 문제 해결 서비스(Escalations)
- 계정 관리
- 기술 분석가 지정
- 선택적 또는 계획된 현장 방문 서비스
- 비상 현장 방문 서비스
- 원격 기술 상담
- 심각도와 관계 없이 이벤트별 업무 시간 외 지원 서비스

프리미엄 지원(Premium Support) 오퍼링에 포함되는 항목은 다음과 같습니다.

- IBM Account Advocate (미국 고객에 해당)
- IBM Enhanced Technical Support(ETS) (미국, 캐나다 및 유럽 고객에 해당)
- IBM Software Premium Support (미들웨어 제품에 해당)
- IBM Advanced Support(System i 및 System p 소프트웨어용) (미국 및 유럽 고객에 해당)
- 추가 IBM 프리미엄 지원 서비스(Premium Support Services) (일본 및 아시아 태평양 지역 고객에 해당)

IBM Software Premium Support (미들웨어 제품에 해당)

IBM 소프트웨어 프리미엄 지원(IBM Software Premium Support)은 고객이 IBM 소프트웨어 인프라를 유지하고 최적화할 수 있도록 돕는 일련의 통합된 지원 서비스를 제공하는 부가가치형 고객 지원 프로그램입니다. IBM 소프트웨어 프리미엄 지원은 예방 지원 서비스, 지식 공유 및 문제 관리를 통해 소프트웨어 유지보수 서비스를 보완하고 고객에게 가치를 제공합니다. 본 프로그램은 고객의 비즈니스 목표를 달성하기 위해 필요한 서비스 수준을 유연하게 조절할 수 있는 방식으로 고안되었습니다.

고객은 대부분의 IBM 미들웨어 제품에 대해 프리미엄 지원을 구입할 수 있습니다. 적용 제품 목록은 www.ibm.com/software/lotus/support/offerings/productfamily.html에서 확인하실 수 있습니다.

다음과 같은 역할을 담당하는 프리미엄 지원 관리자(Premium Support Manager: PSM)가 계정 관계 관리자로 지정됩니다.

- 상황 관리 및 보고
- 단계적 확대 문제 해결 서비스
- 사전 문제 예방 및 지식 이전
- 고객 환경에 대한 활동 지원 및 계획 조정과 같은 전략적 조언

고객이 본 프로그램을 시작하는 단계에 따라 다음과 같은 항목이 추가될 수 있습니다.

- 맞춤 스킬 개발/이전 계획
- 비상 현장 방문 서비스
- 계획/스킬 이전을 위한 현장 방문 서비스
- 프리미엄 지원 분석가(PSA : Premium Support Analyst) 지정

고객이 PSA 서비스를 구입할 경우, PSA는 고객이 선택한 특정 기술 영역에 배정됩니다. PSA 역할은 다음과 같습니다.

- 고객 환경을 위한 수준 높은 기술 전문성 및 방향 제시
- 문제에 대한 진단 보조 및 해결책 제시
- 해당 제품에 대한 기술 지원 인력 보유



IBM 소프트웨어 프리미엄 지원에 대한 자세한 사항은 해당 지역의 IBM 프리미엄 지원 비즈니스 책임자(Premium Support Business Leader)에게 문의하십시오.

- Informix: 윤도경 부장 (yoondk@kr.ibm.com)
- Lotus: 정해욱 실장 (hwjung@kr.ibm.com)
- DB2, WebSphere: 이승렬 부장 (leesr@kr.ibm.com)

IBM Advanced Support (System i 및 System p 소프트웨어용)

IBM Advanced Support(System i 및 System p 소프트웨어용)은 고객에게 추가적인 전문 예방 지원, 향상된 문제 관리 및 성능 보고서를 제공하고, AIX 및 i5/OS 담당 기술 솔루션 관리자(Technical Solutions Manager)를 배정합니다. 본 서비스는 다음과 같습니다.

- 기술 지원 프로필 작성
- 고객 환경에 대한 최초 현장 점검 작업 수행
- 강화된 수준의 응답 제공
- 업그레이드 및 마이그레이션 계획 지원



추가 IBM 프리미엄 지원 서비스 (Premium Support Services) (일본 및 아시아 태평양 지역 고객에 해당)

추가 프리미엄 지원 서비스는 아시아 태평양 지역 및 일본에서 추가 요금을 지불함으로써 제공받을 수 있습니다. 이 오퍼링의 대부분은 통합된 문제 관리 현장 지원, 빠른 응답 시간 및 확장된 예방/사전 서비스를 제공합니다.

제공 여부 및 추가 지원 서비스에 대한 자세한 사항은 해당 지역의 IBM 담당자에게 문의하십시오.

맞춤 요건 (Custom Requirements)

맞춤 요건 서비스는 추가 요금으로 고객에게 제공되는 선택적 서비스입니다. 본 서비스는 고객의 개별적인 요구에 맞게 맞춤 제공될 수 있습니다. 본 서비스는 비즈니스 운영에 필수적인 시스템을 가동하고, 높은 가용성을 필요로 하여 시스템 중단 시간을 최대한 단축해야 하는 고객을 대상으로 제공됩니다. 이러한 오퍼링은 고객의 환경에 초점이 맞춰져 있고 문제 예방에 주력하기 위해 사전대처형일 경우가 많으며, 각 고객과 환경이 요구하는 사항을 충족하도록 맞춤 제공됩니다.

대부분 국가에서 제공되는 IBM의 지원 서비스군(Support Family of Services)에 대한 자세한 정보는 다음 사이트에서 확인하실 수 있습니다.
www.ibm.com/services

무계약 지원

대부분의 IBM 메인프레임 소프트웨어 제품에 대해, 고객은 정상 업무 시간(중대한 문제에 대해서는 업무 시간 외)에 전화 또는 전자 매체를 통해 IBM 제품의 결함으로 의심되는 부분을 신고할 권리를 가지며, 최신 제품 배포판에 한해서 문제의 원인을 확인하는 데 도움을 받게 됩니다. 문제가 IBM 코드의 결함인 것으로 밝혀지면 당사는 IBM 고객 계약서(IBM 메인프레임 소프트웨어에 대한 지원을 규정하는 문서)에 따라 결함 수정 정보나 제약사항 또는 우회 방법을 제공합니다. 인터넷에서 제공되는 것 이외에, 설치 지원 및 Q&A 지원이 유료 서비스의 일부로서 제공됩니다. 제품이 현재 지원 대상에 포함되는 한, 고객은 결함 수정 패치 및 릴리스 업그레이드를 수령할 권리를 보유합니다.

IBM이 배포한 대부분의 (비 S/390 플랫폼) 소프트웨어는 소프트웨어 유지보수 서비스가 1년간 함께 제공되므로, 고객은 의심되는 결함을 전화 또는 전자 매체를 사용하여(가능한 경우) 신고하고 설치 및 Q&A 지원과 IBM 결함 수정 패치, 그리고 제품 릴리스 및 버전 업그레이드를 받을 수 있습니다. 소프트웨어 유지보수 서비스 기간이 만료된 후에 이를 갱신하지 않기로 한 경우, 고객 지원은 인터넷을 통한 자체 해결 서비스로 제한됩니다.



고객 자가 지원 도구 (Client self-assist tools)

IBM은 고객이 당사 제품 및 솔루션을 설치, 사용 및 지원하는 데 도움이 되는 정보, 교육 및 도구를 제공하기 위해 많은 투자를 있습니다. 고객이 정보를 필요로 할 때 쉽게 찾을 수 있도록 하기 위해, 정보는 작업 중심으로 정리됩니다. 사용 가능한 항목을 살펴보고, 이를 자주 참고하여 IBM 제품 또는 솔루션에 문제가 있을 때에는 이를 우선적으로 살펴보는 것이 좋습니다.

일반적인 IBM 지원 영역 및 도구

지원 개요 - 기술 관련 리소스 게이트웨이, 제품 선택기를 사용하여 검색하거나, 지원 작업 메뉴를 사용하여 탐색함으로써 필요한 정보를 찾을 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support

다운로드 - 당사의 다운로드 검색 페이지를 사용하여 IBM 제품의 업데이트, 결함 보고서, 유틸리티 및 장치 드라이버를 포함한 IBM 시스템 및 소프트웨어 제품에 대한 항목을 찾아서 다운로드할 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/products/finder/us/en/finder-spg=ddfindex

문제 해결 - 문제 해결 페이지에는 IBM 시스템 및 소프트웨어 제품의 모든 문제를 진단하고 해결할 수 있도록 돕는 리소스가 포함되어 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/troubleshooting

검색 - 검색 페이지에서 IBM 시스템, 소프트웨어 및 서비스 제품에 대한 정보를 찾을 수 있으며, 집중 검색을 통해 검색 결과를 구체적인 콘텐츠 유형, 제품 또는 기간으로 제한할 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www-1.ibm.com/support/advsrch.wss

문서 - IBM 시스템, 소프트웨어 및 서비스 제품에 대한 정보를 찾기 위해 라이브러리를 살펴보고, 문의사항에 대한 답변을 얻을 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/documentation

포럼 및 커뮤니티 - IBM 제품 사용자와 대화하거나, 개발자들의 새로운 아이디어 및 솔루션을 확인할 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/forums/

계획 - 귀사의 고유한 요구사항에 맞는 IBM 시스템, 소프트웨어 제품 및 서비스를 찾을 수 있으며, 신제품, 릴리스, 향상된 기능 및 제품 라이프사이클을 통해 최신 상태를 유지할 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/plan/

설치 - IBM 시스템 및 소프트웨어 제품의 설치에 관한 질문이 있는 경우, 본 리소스를 통해 제품의 설치 및 설정 과정을 안내 받을 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/install/

사용 - IBM 시스템 및 소프트웨어 제품을 고객에게 적합한 방법으로 사용하고 Server Fix central, 베스트 프랙티스 및 기타 사용이 편리한 웹 기반 도구를 통해 IBM 제품을 사용하여

고객의 목표를 달성하는 방법을 배울 수 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/support/use/

오픈 서비스 요청 - 오픈 서비스 요청 페이지에는 IBM 지원에 문제를 신고하기 위해 사용할 수 있는 적절한 웹 기반 도구로 연결되는 링크가 포함되어 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/jct03004c/support/electronic/portal/upr

제품별 지원 영역 및 도구

소프트웨어 지원 리소스(IBM Software Support Resources).

이 페이지에는 주로 IBM 소프트웨어 고객을 위한 지원 및 도구에 관한 링크 및 정보가 포함되어 있습니다. 해당 사이트는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/software/support/supportresources.html



IBM 지원 받기

IBM 소프트웨어 지원 센터에 연락하기 전에 고객이 할 일

소프트웨어 지원 서비스 요청을 최대한 빨리 해결하기 위해서는 소프트웨어 지원 센터에 연락하기 전에 다음과 같은 조치를 취하는 것이 중요하며, 문제에 대한 정보를 수집하여 소프트웨어 지원 전문가와 상황에 대해 논의하실 때 해당 정보를 갖고 있어야 합니다. 다음은 필요한 절차의 예제입니다.

문제 정의 :

소프트웨어 지원 센터에 연락하기 전에 문제와 증상을 설명할 수 있다면, 문제 해결 과정을 앞당길 수 있습니다. 문제 또는 문의사항을 당사의 소프트웨어 지원 전문가에게 설명할 때 최대한 구체적으로 설명하는 것이 매우 중요합니다. 당사의 전문가는 고객에게 적합한 솔루션을 제공하기를 원하므로 고객의 구체적인 문제에 대한 이해가 깊어질수록 문제를 보다 효율적으로 해결할 수 있습니다.

배경 정보 수집 :

소프트웨어 지원 전문가가 문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 문제에 대한 관련 정보를 모두 알아야 합니다. 다음과 같은 질문에 답변하실 수 있다면, 귀사의 소프트웨어 문제를 해결하는데 도움을 됩니다.

- 문제가 발생했을 때 어떤 수준의 소프트웨어를 실행하고 계셨습니까? 모든 주요 제품(즉, 관련 제품을 비롯한 운영 체제)을 포함.
- 이전에도 발생했던 문제입니까, 아니면 한 번만 일어났던 문제입니까?
- 어떤 단계에서 장애가 발생했습니까?
- 문제를 재현할 수 있습니까? 재현할 수 있다면 어떤 절차가 필요합니까?
- 시스템에 적용된 변경사항(하드웨어, NetWare 또는 소프트웨어)이 있습니까?

- 메시지나 기타 진단 정보가 제공되었습니까? 제공되었다면, 어떤 메시지나 정보가 제공되었습니까?
- 지원 상담 전화를 할 때 수신된 모든 메시지를 인쇄해 두는 것이 유용할 경우가 많습니다.
- 문제 또는 질문을 구체적인 용어로 정의하고, 관련 제품의 버전 및 릴리스 수준을 제시해 주십시오.

관련 진단 정보 수집(가능한 경우) :

당사의 소프트웨어 지원 전문가는 문제 해결을 위해 관련 로그, 스토리지 덤프, 추적 등과 같은 구체적인 진단 정보를 분석해야 할 필요가 있습니다. 해당 정보를 수집하는 것은 문제 해결을 위한 가장 중요한 단계가 되는 경우가 많습니다. 제품별 진단 문서는 문제 해결을 위해 일반적으로 필요한 정보를 파악하는 데 매우 유용할 수 있습니다. 필요한 문서가 무엇인지 확실하지 않은 경우 ISA(IBM Support Assistant) 버전 3(www-306.ibm.com/software/support/isa/)을 확인하고 MustGather와 문제가 있는 제품을 검색해 보십시오. 모든 제품에 ISA 플러그인이 있는 것은 아니지만, 문제 해결의 개별 제품 지원 페이지에서 추가 정보를 확인할 수 있습니다. 필요한 진단 정보의 수집에 관해서는 언제든지 소프트웨어 지원 센터에 연락하여 도움을 받으실 수 있습니다.

심각도 수준 결정

문제를 신고할 때에는 먼저 고객이 생각하는 문제의 심각도 수준을 지정해야 합니다. 그런 다음

사안이 비즈니스에 미치는 영향을 기준으로 고객과 지원 전문가가 상호 논의하여 심각도 수준이 결정됩니다. 고객이 문제를 심각도 1로 지정할 경우, IBM은 연중무휴 24시간 문제 해결을 위해 심혈을 기울일 것이며, 그 시간 동안 고객은 아무런 지장 없이 업무를 수행할 수 있습니다. 상황이 처음 문제를 접수했을 때와 달라질 경우, 그로 인한 비즈니스 파급 효과에 맞춰 문제의 심각도 수준을 변경할 수 있습니다.

다음 페이지 표에 심각도 수준에 대한 설명이 나와 있습니다.

소프트웨어 지원 전문가와 상담하실 때에는 다음 중 고객의 상황에 적용되는 항목을 말씀해 주셔야 합니다.

- 비즈니스 마감시한의 압박을 받고 있을 경우
- IBM 소프트웨어 지원을 받으실 수 있는 가능시간(즉, IBM 소프트웨어 지원 센터와 고객이 함께 일할 수 있는 시간)
- 하나 이상의 전화번호, 전자 우편 주소와 같은 기타 연락처
- 당사와 연락 시 관련 지식을 갖춘 담당자를 지정 가능.
- 해당 서비스 요청에 관해 IBM이 해결하지 못한 다른 문제(PMR/인시던트)가 있는지 여부
- 고객의 조기 지원 프로그램 참여 여부
- IBM에 연락하기 전에 해당 상황에 대해 조사했는지, 그리고 문제에 대해 상세한 정보 또는 문서를 제공할 수 있는지 여부



심각도 수준	추가 정의	예
심각도 1	<ul style="list-style-type: none"> 중대 상황/시스템 다운 비즈니스 운영에 필수적인 소프트웨어 구성요소 사용 불가 일반적으로 실운영 환경에 적용됨 중대 인터페이스에 장애 발생 	<ul style="list-style-type: none"> Tivoli Problem Management의 모든 사용자가 통화를 접수할 수 없는 경우 Lotus Notes 메일 서버가 다운되어 모든 사용자에게 영향을 미치고 있는 경우
심각도 2	소프트웨어 구성요소의 사용이 심각하게 제한되어 상당한 비즈니스 피해를 야기함	<ul style="list-style-type: none"> Tivoli Problem Management의 모든 사용자가 해결되지 않은 문제를 보려고 할 때 데이터베이스 관리자 오류를 수신하는 경우
심각도 3	비즈니스에 결정적인 영향을 미치지 않는 소프트웨어 구성요소가 오작동하여 약간의 비즈니스 피해를 야기함	<ul style="list-style-type: none"> 고객이 서버에 연결할 수 없는 경우
심각도 4	비즈니스에 결정적인 영향을 미치지 않는 소프트웨어 구성요소가 오작동하여 미미한 비즈니스 피해를 야기하거나, 비기술적 요청이 제기됨	<ul style="list-style-type: none"> 문서가 부정확한 경우 추가 문서가 요청되는 경우

소프트웨어 지원 센터 이용

IBM 소프트웨어 지원 센터에 특정 서비스 요청에 대한 문제를 전화로 접수하시거나 기타 방법으로 제출하실 때에는 다음과 같은 정보를 미리 준비해 주시기 바랍니다.

- IBM 고객 번호
- 제품 일련 번호 또는 지원 액세스 번호(있을 경우)
- 기기 종류/모델/일련 번호(SW 유지보수)
- 회사 이름
- 연락 담당자
- 선호하는 연락 방법(전화 또는 전자우편)
- 연락 가능한 직통 전화 번호
- 관련 제품 및 버전 정보
- 관련된 운영 체제 및 데이터베이스 정보
- 문제에 대한 상세 설명
- 문제가 비즈니스 요구 사항에 미치는 영향을 기준으로 한(상기 표에 따른) 심각도

전자 방식을 통한 문제 제출

서비스 오픈링 또는 전자 방식 문제 제출 웹사이트를 통해, 고객은 IBM의 전화 상담을 담당하는 전문가와 동일한 지원 전문가에게 문제에 관한 문의를 할 수 있습니다. 인터넷을 통해 문제에 관한 문의사항을 제출하기 전에, 고객은 전화를 통해 문제를 접수할 때와 동일한 정보를 미리 준비해야 합니다. 이 기능을 통해 고객은 누군가의 회신을 기다릴 필요 없이 문제에 관한 모든 관련 정보를 인터넷을 통해 문제 기록에 기재할 수 있습니다. 이 방법은 고객의 시간을 절약하고 문제 해결 시간을 단축하는 데 도움이 됩니다.

해당 국가의 정상 업무 시간이 종료되었을 때 심각도 1급인 문제를 접수하려고 할 경우에는 전화를 통해 문제 상담을 하거나, 인터넷으로 문제를 접수한 후 현지 지원 센터에 전화를 걸어 인터넷에서 부여 받은 문제의 번호를 알려야 합니다. IBM은 고객의 긴급 통화가 정해진 시간 내에 처리되도록 보장하기 위해 최선을 다합니다.

전화 서비스 이용

IBM 전화 지원(IBM Voice Support)은 대부분의 System z 플랫폼 소프트웨어 제품과 분산형 플랫폼 제품에 대해 해당 국가의 단일 상담 창구(SPOC) 전화 번호를 통해 현재 지원 계약을 보유한 모든 고객에게 제공됩니다(가능한 경우). 고객은 지원을 받을 자격이 있는 서비스를 확인하기 위해 IBM 고객 번호와 문제가 발생한 제품을 상담원에게 알려야 합니다.

분산형 플랫폼 목표 응답 시간		
심각도	영향	목표 응답 시간
1	중대한 비즈니스 영향	2시간 이내
2	상당한 비즈니스 영향	업무 시간 중 2시간 이내
3	약간의 비즈니스 영향	업무 시간 중 2시간 이내
4	미미한 비즈니스 영향	업무 시간 중 2시간 이내
System z 플랫폼 목표 응답 시간		
심각도	영향	목표 응답 시간
1	중대한 비즈니스 영향	2시간 이내
2	상당한 비즈니스 영향	업무 시간 중 4시간 이내
3	약간의 비즈니스 영향	다음 업무일 마감까지
4	미미한 비즈니스 영향	다음 업무일 마감까지

목표 응답 시간

분산형 시스템(소프트웨어 유지보수 포함) 및 지원 라인:

문제를 신고하거나, 문제의 처리 현황을 업데이트하거나 확인하기 위해 소프트웨어 지원 센터에 전화하면, 고객의 요구 사항은 기술 전문가에게 전달됩니다. IBM은 고객의 통화에 대해 기본 업무 시간 중에는 업무 시간 2시간 내에 회신하고, 중대 사안의 경우 업무 외 시간을 포함하여 2시간 내에 회신할 수 있도록 목표하고 있습니다.

참고 : IBM은 해당 국가의 정규 업무 시간에 고객 담당자가 접수한 서비스 요청에 2시간 이내에 응답하기 위해 상업적으로 합당한 모든 노력을 기울일 것입니다. IBM의 1차 응답은 고객 요청을 해결하는 결과로 이어지거나, 고객의 요청을 기술적으로 해결하기 위해 필요할 수 있는 추가적인 조치를 결정하기 위한 기초가 될 것입니다.

System z 목표 응답 시간 :

월별 라이선스 요금제(MLC)

(즉, System/390 또는 System z) 소프트웨어 제품과 S&S 오퍼링과 함께 구입한 일시불 요금제의 System z 제품에 대해 IBM의 목표 응답 시간은 요청의 심각도를 기준으로 정해지게 됩니다. 상단 표에 이러한 목표 시간에 대해 나와 있습니다.

업무 시간 외 지원

IBM은 업무 시간 외에도 고객이 중요한 문제(심각도 1)로 지정한 서비스 통화에 대해 2시간 이내에 전화로 응답하기 위한 상업적으로 합당한 모든 노력을 기울일 것입니다. 국가별 정규 업무 시간은 고객의 표준 시간대와 해당 국가의 일반적인 업무 시간을 기준으로 결정됩니다(한국은 오전 9시에서 오후 6시 사이). 업무 외 시간은 국가별 정규 업무 시간을 제외한 기타 모든 시간으로 정의됩니다. 업무 시간 외 지원 서비스는 영어로 제공되나, IBM은 가능한 현지어 서비스를 제공하기 위해 노력할 것입니다. 당사가 국가별 정규 업무 시간 외에 지원 서비스를 수행할 때에는 귀사의 현장에서 근무하는 적절한 능력을 갖춘 기술 인력이 항상 IBM의 기술 지원 인력과 함께 일할 수 있어야 합니다. IBM은 고객이 전화 서비스를 사용하거나, 현지 지원 센터에 확인 전화를 걸 때 전자 방식을 통해 제공 받은 PMR/사건/지원 사안 번호를 제시할 것을 권장합니다. 이는 응답을 신속하게 받는 데 도움이 됩니다.

업무 시간 외에 신고되는 심각도 2, 3, 4에 해당하는 문제는 다음 업무일부터 순서대로 처리됩니다.

IBM Software Support(소프트웨어 지원)에서 고객의 통화를 처리하는 방법

고객은 인터넷 문제 제출 도구를 사용하거나 전화로 IBM에 직접 연락함으로써 지원 요청을 접수할 수 있습니다. 해당 요청은 IBM 문제 관리 시스템에 기록됩니다.

기록되고 나면 고유한 문제 관리 기록(PMR) 또는 인시던트/지원 사례 번호가 작성됩니다. 향후에 지원 센터와 해당 문제에 대해 얘기하실 때에는 PMR 번호, 인시던트 번호, 또는 지원 사례 번호를 항상 제시하십시오. 고객의 PMR, 인시던트, 또는 지원 사례는 소프트웨어 지원 전문가로 구성된 해결 팀에게 전달되어 처리됩니다. 고객은 해결 팀에게 직접 연결되거나, 고객의 문제가 회신을 위해 대기열에 배치될 수 있습니다. 두 경우 모두 다음 번에 연결된 통화에서 고객은 적절한 해결 팀의 전문가와 상담하게 됩니다.

상황에 따라, 해결 팀은 고객의 문제를 조사하거나, 해결하거나, 상부에 회부합니다. 팀 차원에서 뛰어난 기술적 전문성을 유지하기 위해서는 높은 수준의 전문성이 필요하기 때문에, 때로는 특정한 소프트웨어 문제를 해결하기 위해 둘 이상의 지원 팀이 관여해야 할 수 있습니다. 당사의 지원 팀은 네트워크를 통해 모두 함께 연결되어 있고, 하나가 되어 협력함으로써 모든 발생하는 문제나 사안을 해결하는 것이 수월합니다.

문제를 조사하기 위해, IBM은 고객의 시스템에서 장애와 관련된 정보에 액세스하거나 추가 정보를 얻기 위해 장애를 재현해야 할 수 있습니다. 문제가 구성 요소와 관련이 있을 경우에는 필요한 정보를 얻기 위해 문제를 재현해야 할 수 있습니다.

당사의 소프트웨어 지원 전문가는 고객에게 문제 정보나 테스트 사례를 보내줄 것을 요청하거나 이를 전자 방식을 통해 고객과 함께 볼 수 있도록 요청할 수 있습니다.

참고: 고객의 문서가 IBM이 인정하는 수단을 통해 모두 수신되면, IBM은 해당 문서를 결함을 고치거나 IBM 제품 또는 서비스에 대한 지원을 제공하기 위해서만 사용합니다. 당사는 이를 당사가 결함을 고치거나 지원 서비스를 제공하기 위해 고용할 수 있는 IBM의 하청업체를 제외한 제 3자에게 공개하지 않을 것이며, 더 이상 필요하지 않게 되면 이를 삭제, 폐기, 또는 반환합니다.

IBM 지원 전문가는 고객에게 문서 전달을 위한 몇 가지 선택 방안을 제시할 수 있습니다.

- 요청된 문제 정보 또는 테스트 사례를 제시된 주소로 우편을 통해 보내는 방법
- 전체 로그, 추적 정보, 또는 문서(용량이 작을 경우)를 문제 기록 또는 전자우편에 첨부하는 방법
- 고객과 IBM 지원 전문가가 동의할 경우, 고객은 문제 정보 또는 테스트 사례를 IBM Link(대부분 국가에서 제공되는 유료 서비스의 일부)를 통해, FTP를 사용하여 인터넷을 통해, 또는 국가별로 다른 전자 방식 수단을 통해 IBM에게 보낼 수 있습니다. 전자 방식으로 제출할 경우에는 데이터의 전송 속도와 정보 보안을 고려해야 합니다. (일반적으로 System z 문서와 같이) 문서의 용량이 매우 클 경우, z/OS 소프트웨어 서비스 웹사이트인 (techsupport.services.ibm.com/390/trsmain.html)에서 TRSMAIN이라는 압축 유틸리티를 제공 받아서 사용할 수 있습니다. 고객과 함께 일하는 IBM 지원 전문가는 전송 작업을 지원할 수 있습니다.
- 원격 세션을 설정함으로써 문제 정보 또는 테스트 사례를 온라인으로 검토합니다. 이 기능은 해당 국가 또는 플랫폼의 역량이 맞게 맞춤 제공할 수 있습니다. 이 기능은 RSVSF, OnTop 및 AOS와 같은 서비스 오퍼링을 통해 제공되는 경우도 있으며, 이는 다시 다른 IBM 서비스 오퍼링의 일부로서 포함될 수 있습니다. 자세한 사항을 문의하시려면 해당 국가의 지원 제품군 정보 센터(Support Family Information Center), 서비스 오퍼링 조회(Service Offering Inquiry) 번호 또는

서비스 번호로 연락하십시오.

지원 팀에서 코드 결함을 처리하는 방법

해당 조사 과정 동안, 해결 팀은 결함 문제가 아래에 설명되어 있는 세 가지 범주 중 하나에 해당되는지 판단합니다.

IBM 제품의 알려진 결함과 관련된 문제 : 해결 팀이 문제가 이전에 보고된 소프트웨어 결함에 기인한 것으로 판단할 경우, 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 문제를 우회하거나 정정하기 위한 수정 패치 또는 해결 방법을 제공합니다.
- 사용 가능한 해결 방법이 없거나 해결 방법이 필요하다고 판단될 경우, 해결 팀은 가장 실용성 있는 해결 방법을 찾기 위해 고객과 협력합니다.
- 해결 팀은 결함(APAR)이 마감되면 고객에게 알리고 수정 패치 적용을 지원하며, 고객의 문제 기록을 업데이트합니다.

새로운 결함 : 해결 팀에서 문제가 기존에 보고된 적이 없는 IBM 소프트웨어 결함에 기인하는 것이라고 판단할 경우, IBM은 고객과 협력하여 정식 프로그램 분석 보고서(APAR) 또는 소프트웨어 문제 보고서(SPR)를 작성하여 결함의 해결 과정을 추적합니다. 해당 APAR 및 SPR은 고객에게 제공 요청을 할 수 있는 모든 필요한 문서와 함께 적합한 개발 팀에게 전달됩니다.

개발 팀은 APAR 또는 SPR을 분석하여 결함을 해결할 방법을 결정합니다. 이어서, 다음과 같은 몇 가지 결함 시정 조치 중 하나가 취해질 수 있습니다.

- 결함이 중요한 영향을 미치는 것으로 판단되면, 코드 수정 패치가 작성되어 고객에게 제공됩니다.
- 결함이 미치는 영향이 적어 즉각적이고 영구적인 수정이 필요 없다고 판단될 경우, IBM은 다음 배포판을 출시할 때까지 수정 패치의 제공을 연기할 수 있습니다. APAR은 연기된 수정 패치에 "FIN(다음 배포판 출시 시 수정)"이라는 종료 코드를 표시하여 다음 배포판에 포함시키기 위한 계획을 수립합니다.



지원 환경의 복잡성으로 인해, APAR 및 SPR이 수정 패치를 디버그하고, 작성, 테스트하고, 패키지로 만들고, 배포하는 데에는 종종 수 주 또는 수 개월이 소요됩니다. 심각도가 높은 문제에 대해, IBM은 APAR이 해결되고 임시 프로그램 수정 패치(PTF)가 생성될 때까지 사용할 수 있는 우회 또는 해결 방법을 개발하기 위해 모든 노력을 기울일 것입니다. IBM 제품에 대한 코드 수정 패치는 소프트웨어 정기 구독, 서비스 패키지 또는 제품의 향후 릴리스를 통해 배포될 수 있습니다.

참고: 해결 팀에서 문제가 지원되는 IBM 코드의 소프트웨어 결함에 있지 않다고 판단할 경우, IBM은 고객의 요청 및 동의를 있을 때에만 별도의 서비스 계약에 따라 문제 해결 작업을 계속할 것입니다.

고객이 프로그램 수정 패치를 수령한 후, IBM은 사후 연락을 통해 문제가 해결되었는지 확인합니다. 수정 패치가 도움이 되는 것으로 확인될 경우, PMR/인시던트/지원 사례를 해결 완료 상태로 전환할 수 있도록 지원 센터에 연락하십시오. 어떤 이유로 인해 문제가 해결되지 않거나 고객이 솔루션에 만족하지 못할 경우, IBM 지원 센터의 직원이 문제 해결을 위해 지속적으로 노력하는 동안 고객의 문제 기록은 미해결 상태로 유지됩니다. PMR/인시던트/지원 사례에 대한 서비스는 고객이 문제 해결 방법에 만족할 때까지 종료되지 않습니다.

기술 관련 문의사항(방법/설치) 처리 방법

(적합한 서비스 또는 지원 오퍼링을 보유한 고객의 경우)

기술 관련 문의사항 지원 서비스를 통해, 고객은 IBM으로부터 현재 지원되는 IBM 소프트웨어 제품의 설치 및 운영에 관한 제품별 작업 위주의 지원을 받을 수 있습니다. 고객의 기술 관련 문의사항에 대한 답변을 하는 과정에서, IBM은 참고할 제품 문서 또는 출판물을 추천하거나, 다음과 관련된 단기적인 문제에 관해서는 고객에게 직접 답변을 제공함으로써 도움을 드릴 수 있습니다.

- 설치
- 용도(사용 방법)
- 문서화된 기능의 구체적인 사용법/설치에 관한 문의사항
- 제품 호환성 및 상호작용성에 관한 문의사항
- 레드북 또는 설명서와 같은 출판물의 기술 참고자료 추천
- 출판물 해석 지원
- 사용 가능한 구성 샘플 제공
- 소프트웨어 수정 패치에 대한 계획 정보
- IBM 데이터베이스 검색

소프트웨어 유지보수 및 지원 라인(Support Line)은 일부 사항에 대응하지 못하며, 이에 해당하는 예는 다음과 같습니다.

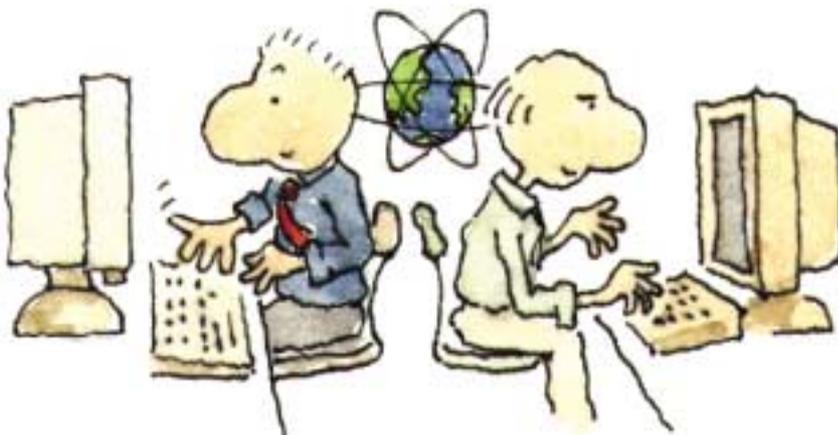
- 성능 분석
- 고객 코드 작성, 문제 해결 또는 맞춤화
- 광범위한 구성 문의사항
- 데이터베이스 복구 또는 데이터 복구
- 컨설팅 서비스

이러한 대부분의 상황은 일종의 고급 지원 오퍼링을 필요로 합니다. 해당 서비스에 대한 추가 정보를 원할 경우, 요구사항에 대해 상의할 수 있는 인적 자원을 연결해줄 수 있는 IBM 담당자에게 문의하십시오.

고객 책임사항

IBM은 당사 제품에 결함이 전혀 없다고 보장하지는 않지만, 제품이 설계한 대로 작동하도록 치기 위해 노력합니다. 이러한 노력의 과정에서 고객이 중요한 역할을 담당한다는 사실은 의외일 수도 있을 것입니다. 당사의 원격 소프트웨어 지원은 고객을 보조하고 안내하기 위해 제공되나, 보다 효율적인 지원을 위해 고객은 자사 시스템과 장애 부품에 대한 정보를 제공하는 것이 좋습니다. 이러한 정보는 문제를 해결하는 열쇠가 됩니다.

해당 정보에는 장애 발생 시에 문서를 캡처하고, 고객 시스템에 트랩 또는 추적 코드를 적용하고, 가능할 경우 트랩 또는 추적 코드로부터 출력물을 포맷하고, 문서 또는 추적 정보를 원격 지원 센터에 하드 카피 또는 소프트 카피 형태로 보내는 것이 포함됩니다. 또한, 고객은 매체에 저장되어 고객에게 발송된 패치를 다운로드 또는 수령하고 이를 고객의 시스템에 적용하고 수정 패치가 고객의 요구사항을 충족하는지를 확인하기 위해 테스트해야 합니다. 문제를 확인하는 과정에서 설치된 수정 패치를 제거해야 하는 경우도 있습니다. 그리고 일부 수정 패치는 이전 코드에 맞지 않기 때문에 문제를 해결하기 위해서는 소프트웨어의 후속 릴리스를 설치해야 할 수도 있습니다.



고객은 IBM 지원 센터와 협력할 때 고객의 역할을 인지하고 있어야 합니다. 고객이 필요한 기술 인력을 갖고 있지 못하거나 필요한 작업을 수행할 입장이 아닐 경우, 추가 요금을 부담하여 IBM Global Technical Services(GTS)에서 서비스를 제공받거나 비즈니스 파트너를 고용함으로써 도움을 받을 수 있습니다. 고객이 이미 GTS 또는 비즈니스 파트너와 고객을 대신하여 애플리케이션을 설계하고 구현하는 서비스 계약을 맺고 있는 경우, 고객은 작업명세서에 IBM과 코드 결함으로 의심되는 문제에 관해 협력해야 하는 책임이 누구에게 있는지를 분명하게 명시할 것을 주장하여 원격 지원을 받기 위한 적절한 권리를 부여 받을 수 있도록 해야 합니다.

문제 처리를 위한 베스트 프랙티스

다음과 같은 작업 방식은 당사가 고객의 문의사항 또는 문제를 가장 신속하게 해결할 수 있도록 보장하는 데 도움이 됩니다.

- 문제를 전자 방식으로 접수하면, 문제 해결 팀은 시간을 보다 잘 이해하고 고객의 우려사항에 대응하기 위한 적절한 스킬과 안내를 보다 효율적으로 준비할 수 있습니다. 또한, 이를 통해 고객은 시간을 효과적으로 활용할 수도 있습니다.
- 문의사항/문제를 분리(PMR/인시던트/지원 사례당 문제 하나로 제한)함으로써, IBM은 고객에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있습니다.
- 고객이 적절한 심각도를 선택하고 IBM에게 비즈니스에 미치는 영향을 알려주면, IBM이 고객의 문제를 올바르게 파악하고 문제를 해결할 수 있도록 주력하는 데 도움이 될 것입니다.
- IBM 지원 센터에 주요 업그레이드/구현에 대해 계속 알립니다.
- 최신 제품 릴리스 수준을 유지합니다.
- 권장사항에 대한 피드백을 적시에 제공하고 문제가 해결되었다고 판단될 때 PMR/인시던트/지원 사례를 종료합니다. 문제가 다시 발생할 경우, 고객은 지원 센터에 전화를 하거나 문제를 전자 방식으로 다시 제출함으로써 원래의 PMR/인시던트/지원 사례 서비스를 다시 열 수 있습니다.

단계적 확대 문제 해결 서비스 절차

당사는 IBM 지원 서비스가 "업계 최고"라고 믿습니다. IBM의 서비스 프로세스 도중에 고객은 언제든지 IBM이 약속한 서비스 수준에 만족하지 못할 시에, 다음 중 한 가지 방법을 통해 해당 문제에 대해 알릴 수 있습니다.

- 서비스 상담원에게 문제가 비즈니스에 미치는 영향을 반드시 설명합니다.
- 문제의 심각도 수준을 올립니다.
- 상담원의 관리자와 통화할 수 있도록 해결 것을 요청합니다. IBM 관리자에게 회부되면 고객의 문제에 즉시 주의가 기울여지고, 관리자가 고객의 문제 해결에 주력하게 됩니다.
- "책임 관리자(Duty Manager)"를 연결해 달라고 요청합니다. - 책임 관리자 또는 현장 관리자는 당사의 기술 직원과 협력하여 고객의 요청이 적절하게 처리되도록 지원합니다.
- 필요할 경우 불만사항을 공식적으로 제기하거나 중대 상황("Crit Sit")으로 지정함으로써 서비스 단계를 확대합니다.

PMR/인시던트/지원 사례 다시 열기

고객의 문제를 해결하기 위해 당사가 제시한 권장사항이 고객의 요구사항을 충족시키지 못할 경우, 현지 지원 센터에 전화를 걸어 원래의 PMR/인시던트 또는 지원 사례 번호를 제시함으로써 해당 PMR/인시던트/지원 사례를 다시 열 수 있습니다. (참고 : IBM PMR/인시던트의 경우 이는 원 마감일로부터 28일 이내에 이루어져야 합니다.)

소프트웨어 요구사항 제출

때로는 결함으로 보이는 것이 실제로는 "설계대로 작동"하는 것일 수 있습니다. 이와 같은 경우에, IBM 소프트웨어 개발 측에 고객의 소프트웨어 요구사항을 제시하기 위해 사용할 수 있는 가장 효과적인 방법은 IBM의 기술 회의에 참석하는 것입니다. GUIDE, SHARE, COMMON, 또는 TECHNICAL INTERCHANGE와 같은 사용자 그룹의 주된 목표 중 하나는 당사 소프트웨어 제품의 향후 릴리스에 대해 사용자가 요구하는 의견을 수렴하는 것입니다. 기술 회의는 당사의 개발 팀과 함께 고객의 요구사항을 직접 논의할 수 있는 매우 좋은 기회입니다.

고객이 사용자 그룹 회의에 참석할 기회가 없거나 단순히 차기 회의가 열릴 때까지 기다리기를 원치 않을 경우, 현지 영업 팀은 고객의 요구사항을 당사의 요구사항 데이터베이스에 입력할 수 있습니다. 해당 데이터베이스에서, 고객은 요구사항을 심사하고 향후 제품 릴리스에 포함하도록 승인된 요구사항의 우선 순위를 정하는 역할을 담당하는 당사의 소프트웨어 개발 팀과 직접 연결될 수 있습니다.



문제 예방

가장 큰 메인프레임에서 가장 작은 노트북까지 어떤 종류의 시스템이 가동되는 지에 상관없이, 고객은 업무를 수행하기 위해 필요할 때 시스템을 문제 없이 사용할 수 있길 원합니다. 또한, 데이터는 손실 또는 오염으로부터 안전하게 보호되어 결과의 정확성을 신뢰할 수 있어야 합니다. IBM은 예방 서비스 패키지를 설치하여 IBM이 수정하고, 이미 알려진 소프트웨어 결함에 의해 야기되는 중대한 문제를 사전에 예방할 것을 권장합니다.

예방 서비스 패키지 (Preventive Service Packages)

전달 메커니즘과 미디어는 운영체제 플랫폼마다 다르며(다음 페이지의 표 참조), 경우에 따라서는 소프트웨어 제품마다 다르지만 문제를 겪기 전에 시스템의 안정성이나 데이터의 보안을 저해할 수 있는 버그(APAR)를 고치는 수정 패치를 설치한다는 개념은 똑같습니다.

예방 서비스 패키지(Preventive Service Packages)는 자주 업데이트됩니다. 문제가 전혀 발생하지 않는 안정적인 환경을 갖추고 있다면, 모든 패키지를 설치할 필요는 없습니다. 그러나, 수정 패치는 거의 언제나 최신 유지보수 수준에서 제작되기 때문에 IBM은 이를 주기적으로 설치할 것을 권장합니다. 서비스를 어느 정도 최신으로 유지하면 발생하는 문제를 해결하기 위한 수정 패치가 필요할 때 요구되는 변경을 줄일 수 있습니다. 해당 설치의 빈도는 고객 운영 환경에 따라 결정될 것입니다. 고객은 새 하드웨어, 소프트웨어 또는 중요한 애플리케이션을 추가하는 것과 같은 중대한 변경사항을 적용하기 전에, 유지보수 서비스 설치에 대해 고려해야 합니다. 다음 페이지에는 소프트웨어 플랫폼별로 유지보수 서비스 권장사항이 요약되어 있는 표가 나와 있습니다.

유지보수 서비스는 몇 가지 종류가 있습니다. 일반적으로, 수정 패치는 특정한 제품 결함의 해결 방법입니다. 이는 프로그램 임시 수정 패치(PTF: program temporary fix) 또는 업데이트라고도 합니다. 수정 패치 팩은 여러 제품 결함을 해결하는 누적 패치입니다. 이는 업데이트 또

는 예방 서비스 패키지라고 부르기도 합니다. 업그레이드는 새로운 기능이 추가된 소프트웨어의 새 버전입니다.

Fix Central

Fix Central을 통해 IBM이 제공하는 수정 패치를 보다 간편하게 찾을 수 있으며, 고객은 제품, 운영체제, 릴리스를 기준으로 검색하거나 APAR ID 또는 수정 패치 ID를 기준으로 검색할 수 있습니다. Fix Central을 통해 원하는 수정 패치를 찾을 수 없을 경우에는 제품 지원 페이지에서 이를 제공받을 수 있습니다. Fix Central은 www.ibm.com/eserver/support/fixes/에서 찾으실 수 있습니다.

중요도가 높은 APAR

IBM은 환경의 적응 가능성에 따라 수정 패치 팩의 설치 전후에 설치해야 하는 중요도가 높은 APAR을 위한 수정 패치의 목록도 유지관리합니다. 이러한 APAR은 그것이 서술하고 시정하는 문제가 다음과 같은 범주에 속하는 유형 중 하나 이상에 해당됨을 의미하는 "HIPER"로 분류됩니다.

- 고객 데이터의 파손 및/또는 오염을 야기하는 문제
- 고객이 하나 이상의 시스템 또는 서브시스템을 재- IPL, 재부팅, 재활용 또는 재시작하도록 야기하는 문제
- 중대한 기능 손실을 야기하는 문제
- 시스템 성능이나 처리 속도를 심각하게 저하시키는 문제

추가 정보를 찾으려면, 제품 지원 페이지에서 "수정 패치 목록(fix list)"을 검색하십시오.

최신 정보의 지속적인 파악

최신 정보를 지속적으로 파악하기가 어렵다는 것은 모두가 알고 있습니다. 그렇기 때문에 IBM은 새로운 수정 패치나 경보가 나올 때 고객에게 전자우편을 발송하는 시스템을 갖추고 있습니다. 고객은 관심 대상 정보의 종류를 표시하는 프로필을 작성하므로, 원하는 정보만 수신하게 됩니다. 자동으로 제공되는 정보에는 여러 가지 종류가 있습니다.

지원 가입(www.ibm.com/software/support/subscriptions)

이를 통해 보안에 관한 자문을 받고, 사용 가능한 유지보수 수정 패치가 나왔다는 정보를 수신할 수 있습니다. 신청할 수 있는 서비스의 전체 목록은 웹사이트를 참조하십시오. 기본 무료 서비스는 매우 유용하지만, 해당 서비스의 기능을 확장할 수도 있습니다.

My Support

My Support는 주간 전자우편 구독 기능을 제공합니다. My Support 전자우편에는 고객이 선택한 제품 및 문서 유형에 해당하는 최근에 게시된 지식 콘텐츠로 연결되는 링크가 포함됩니다. 플래시를 선택하면 고객에게 영향을 미칠 수 있는 제품 문제를 사전에 통보 받을 수 있습니다. (www.ibm.com/software/support/mysupport)



운영 체제/플랫폼	예방 서비스 패키지	방법	패키징	빈도
System p	기술 수준 및 중간 서비스 팩	Fix Central	수정 패치, 새 장치 지원 및 프로그래밍의 향상된 기능 결합	기술 수준에 대해 약 6개월마다 지원
System i	CUM CD-ROM 그룹 PTF, 서비스 팩, HIPER PTF	Fix Central	권장 서비스의 CD-ROM	릴리스 주기에 따라 연 3 - 8회
OS/390, z/OS	권장 서비스 업그레이드 RSU	고객이 SMP/E 인터넷 전달 시스템 사용	고객이 선택한 SMP 구역에 해당되는 모든 설치 제거된 PTF와 IBM 권장사항(RSU) 및 서비스 정보. 전자 방식으로 전달되거나, (전자 방식으로 전달하기에는 용량이 너무 클 경우) 테이프를 통해 전달됨. SMP/E를 사용하여 설치	HIPER는 매주 심사 권장, RSU는 분기별로 권장
VM	권장 서비스 업그레이드 RSU	고객이 ShopzSeries를 통해 주문	사전 적용 및 사전 구축된 누적 IBM 권장 서비스, VMSES/E를 사용하여 설치	연 2-4회
VSE	권장 서비스 수준(RSL)	고객이 전화 또는 VSE 홈페이지에서 주문	모든 PTF가 적용된 완전한 시스템	2-3개월마다 지원

일부 지역에서 몇 가지 옵션이 제공되지 않습니다.

System z 플랫폼 – PSP 및 Enhanced Holddata

HIPER APAR을 위한 수정 패치의 목록은 IBM 소프트웨어 지원 센터에서 예방 서비스 계획 (PSP) 정보 "버킷(buckets)"으로 제공됩니다 (techsup-port.services.ibm.com/390/psp_main.html). 뿐만 아니라 이 정보는 Enhanced HOLDDATA를 통해서도 제공됩니다. 자세한 사항은 service.boulder.ibm.com/390holddata.html을 참조하십시오. IBM은 고객에게 이와 같이 중요도가 높은 APAR을 위한 우회 방법이나 수정 패치가 제공되는 즉시 통보하는 서비스도 제공합니다. 또는 고객이 자사의

구체적인 요구사항을 충족하는 예방 서비스나 예방 서비스 전략을 선택하는 데 도움을 주기 위한 현지 지원 서비스도 제공될 수 있습니다.

IBM은 www.ibm.com/servers/eserver/zseries/library/white-papers/psos390maint.html에서 z/OS 병렬 시스플렉스 환경의 유지보수를 위한 권장사항을 제시하고 있습니다. 예방 서비스를 올바르게 제공하기 위해서는 어느 정도의 시간이 소요되지만, 시스템 안전성과 데이터 무결성이라는 측면에서 얻는 대가는 그만한 가치가 있습니다.

보다 효율적인 업그레이드 계획

www.ibm.com/software/info/supportlifecycle에서 IBM 소프트웨어 제품 라이프사이클 분기마다 한 번 이상 확인하여 서비스 종료일을 12개월 전에 미리 통보 받거나 IBM 발표 서신으로 연결되는 링크를 제공받으십시오. 이러한 정보를 통해, 제품 업그레이드를 사전에 보다 효율적으로 계획할 수 있습니다.

IBM 소프트웨어 지원 라이프사이클(IBM Software Support Lifecycle) 정책

소프트웨어 지원 라이프사이클 정책은 제품을 구입할 수 있는 시점부터 제품의 지원이 중단될 때까지 IBM 소프트웨어에 대해 적용되는 지원 기간을 명시합니다. IBM 소프트웨어 고객은 구입한 해당 IBM 소프트웨어 제품의 버전 및 릴리스의 지원 기간을 추정할 수 있으며, 지원 중단 없이 자사의 소프트웨어 투자를 효과적으로 계획할 수 있게 될 것입니다.

System z 소프트웨어 제품의 보증 기간은 대부분 3년이며, 발표 서신을 통해 지원의 철회를 미리 통보합니다. 한 소프트웨어 제품 버전의 최종 배포판에 대해 프로그램 서비스를 중단한다는 것은 IBM이 프로그램 결함으로 인해 고객이 더 이상 심각한 문제를 경험하지 않을 것을 예상한다는 의미입니다. 서비스가 중단되면, 알려진 문제를 해결하는 방법은 계속 제공되나, 개발팀은 다른 업무를 수행하게 되며, 일반적인 사용을 위한 새롭게 검증된 해결 방법은 더 이상 개발되지 않게 됩니다. 알려진 문제는 인터넷(예: www.ibm.com/software/support)과 같은 전자 방식 수단을 통해 확인하고 주문할 수 있으나, IBM 고객 지원 담당자에 의해 제공되는 지원 서비스는 중단됩니다. 프로그램 서비스가 중단되면, 관련 서비스(예: IBM 지원 라인)도 종료됩니다. 월별 라이선스 요금 제품(메인프레임)에 대한 IBM 고객 계약서(ICA)에는 프로그램 서비스 중단 통지 요건에 관한 정보가 나와 있습니다.

배포된 소프트웨어 제품(국제 프로그램 라이선스 계약서(IPLA)에 의거하여 라이선스가 제공되는 IBM 소프트웨어)의 경우 :

기본 지원 라이프사이클 정책이 적용되는 제품은 전 제품에 대해 제품을 시중에서 판매하는 날(시중 판매 개시일)로부터 최소 3년 이상 지원 서비스가 제공됩니다.

강화된 지원 라이프사이클이 적용되는 제품은 전 제품에 대해 제품을 시중에서 판매하는 날(시중 판매 개시일)로부터 시작하여 최소 5년 이상 지원 서비스가 제공됩니다.

- 제품 번들의 모든 구성요소가 동일한 기간 동안 지원됨을 보여주는 번들 소프트웨어에 대한 정보를 표시합니다.
- 제품 지원이 철회될 예정인 날로부터 최소한 12개월 이전에 지원 종료(EOS) 사실을 고객에게 통지하여 새로운 버전 또는 릴리스로 마이그레이션하기 전에 소프트웨어를 사용할 수 있는 충분한 시간을 제공합니다. 실제로 제품 지원을 철회할 날짜를 4월 또는 9월에 확정합니다.
- 라이프사이클 일자에 관한 모든 정보를 한 곳에 표시하여 고객이 마이그레이션을 효과적으로 계획할 수 있게 합니다.

참고 : 일부 IBM 제품은 이러한 기본 정책을 준수하지 않을 수 있습니다. 기본 정책을 준수하지 않는 제품에는 “있는 그대로” 판매되는 IBM 소프트웨어와, 아직도 기존의 라이프사이클 계약을 준수하고 있을 수도 있는 IBM이 최근에 인수한 제품, 그리고 자체적인 정책이 있는 일부 운영 체제 소프트웨어(예: pSeries 서버의 AIX VXX) 등이 포함되며, 이에 국한되지 않습니다.

고객의 제품에 대한 가장 정확한 라이프사이클 정보를 얻으려면 RSS 업데이트를 신청하고 제품 라이프사이클 A-Z 목록에서 라이프사이클 일자를 확인해야 합니다. 참조 사이트 : www.ibm.com/software/support/lifecycle/

IBM은 언제든지 이 정책을 수정할 수 있으며, 제품 발표 서신이나 일반 정책 발표를 통해 수정 내용 및 모든 예외 사항을 알릴 것입니다.

지원 연장(Support Extensions)

지원 연장은 제한된 기간 내에 지원되는 소프트웨어 제품 릴리스로 마이그레이션할 수 없는 고객을 위한 조정 서비스입니다.

IBM은 기존 지원 라이프사이클 정책을 적용받는 분산형 플랫폼 미들웨어 제품과 zSeries 플랫폼 IPLA 제품에 대해 지원 종료일로부터 최소 2년 이상의 지원 연장을 제공하게 됩니다. 향상된 지원 라이프사이클 정책을 적용받는 IPLA 제품에 대한 지원 기간은 지원 종료일로부터 최소 3년 이상 연장됩니다. 운영체제(iSeries, pSeries 및 zSeries) IPLA 제품에 대한 지원 연장은 계속하여 개별 제품별로 결정됩니다.

지원 연장을 요청하려면 IBM 영업 담당자에게 문의하십시오.

지원되지 않는 운영체제에 대한 IBM 미들웨어 지원

IBM 소프트웨어 지원은 미들웨어의 지원 기간이 아직 경과하지 않았을 경우에 한하여 IBM 미들웨어에 대한 지원 서비스를 제공합니다. 해당 지원은 back-level 운영체제가 문제의 원인이거나 문제를 악화시키는 요인일 가능성이 높은 것으로 확인될 때까지 정상적으로 계속되며, 이 때 고객은 지원되는 운영체제 수준에서 문제를 재현하라는 요청을 받을 수 있습니다.

타사 소프트웨어 및 오픈 소스 소프트웨어

타사 소프트웨어 또는 코드는 일부 IBM 오픈링과 함께 제공되거나 번들로 제공됩니다. 본 코드는 고객의 편의를 위해 함께 제공되지만, IBM 프로그램의 일부로 간주되지는 않으며 비 IBM 프로그램은 해당 제공업체에 의해 직접 사용이 허가됩니다. 귀하는 비 IBM 프로그램 사용 시, 해당 제공업체의 조건 및 조항을 준수하는 것에 동의합니다. 이러한 조건 및 조항은 구매 시, IBM 오픈링에 동봉되는 IBM 라이선스 계약에 규정되어 있습니다.

본 소프트웨어는 IBM 오픈링과 함께 제공되거나 번들로 제공되는 것이므로, IBM은 타사 제품이 IBM 프로그램과 함께 사용할 수 있으며 기능을 제대로 수행할 수 있는지 테스트합니다. IBM 소프트웨어 지원은 IBM 오픈링과 타사 소프트웨어를 함께 작동시키면서 축적된 당사의 지식을 활용하여 고객 문제를 진단합니다. IBM 프로그램이 제대로 작동한다는 것이 확인된 후에도 여전히 문제가 발생하는 경우, IBM은 고객이 해당 공급업체의 추가 진단을 받을 수 있도록 해야 합니다.

IBM은 비침해 보증 및 상품성 또는 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 어떠한 보증이나 진술 없이 해당 비 IBM 프로그램을 제공합니다. IBM은 수익 손실, 이익 손실, 절감 금액 손실, 우발적 손실, 특별 손실 또는 기타 경제적인 결과적 손해를 제한없이 포함하는 직간접적 피해에 대해, IBM이 발생 가능성을 사전에 알고 있었던 경우를 포함한 어떠한 경우에도 책임을 지지 않습니다. 일부 관할 지역에서는 우발적 또는 결과적 손해의 제외 또는 제한을 허용하지 않기 때문에 상기 제한 또는 제외가 귀하에게 적용되지 않을 수도 있습니다.

IBM은 타사 소프트웨어 문제를 진단하기 위한 심층 기술을 보유하고 있지 않습니다. 당사는 IBM 소프트웨어에 문제가 없다고 확인될 경우 고객이 타사 소프트웨어 공급업체로부터 기술 지원을 받을 수 있도록 해야 합니다.

오픈 소스 소프트웨어가 IBM이 제공하는 솔루션의 일부에 포함될 경우는 예외입니다. 이 코드는 IBM이 아닌 오픈 소스 커뮤니티의 소유이므로, 라이선스 자료 또는 해당 라이선스 자료 첨부 부록에서 "무보증"으로 구별되게 됩니다. 코드는 IBM의 소유가 아니므로, 명시적 또는 묵시적인 보증이나 면책 규정이 없습니다. 그러나 위에서 설명한 타사 소프트웨어와 마찬가지로, IBM은 당사의 프로그램이 오픈 소스 소프트웨어와 함께 작동하고 의도한 대로 기능을 수행할 수 있도록 테스트합니다. 타사 소프트웨어와 마찬가지로, IBM 소프트웨어 지원은 IBM 코드와 오픈 소스 소프트웨어 간의 상호작용에 관한 당

사의 경험을 바탕으로 의심되는 결함을 진단합니다. 경우에 따라서는 IBM이 소스 코드를 가지고 있어 보고된 문제에 대한 해결책을 제공할 수도 있으나, 지원되는 수정 패치가 제공될 수 있는지 여부에 대한 최종 결정권은 오픈 소스 커뮤니티에게 있을 수 있습니다. (따라서 "무보증"이라는 단어가 붙습니다).

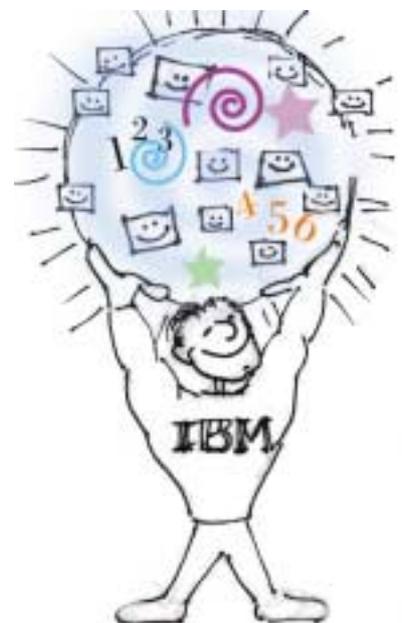
IBM과 데이터 교환

당사의 소프트웨어 지원 전문가는 고객에게 문제 정보, 시스템 데이터 또는 테스트 사례 등을 보내줄 것을 요청하거나, 당사의 지원 전문가가 이를 고객과 함께 전자 매체를 통해 볼 수 있도록 해줄 것을 요청할 수 있습니다. 이를 위해, IBM 지원 전문가는 고객에게 몇 가지 선택 방안을 제시할 수 있습니다. 관련 지원 계약의 조건 및 조항에 의거, 본 정보는 기밀 사항(예: "회사 기밀"이라고 표시되지 않은 정보)이 아닙니다.

참고: IBM이 승인한 수단을 통해 수신된 모든 문서는 IBM 제품의 결함을 해결하거나 IBM 제품 또는 서비스에 대한 지원을 제공하는 등 해당 문서가 제공된 목적을 위해서만 사용됩니다. IBM은 결함을 해결하거나 지원 서비스를 제공하기 위해 고용한 IBM의 도급업체를 제외한 제3자에게 해당 문서를 공개하지 않을 것이며, 더 이상 필요하지 않게 되면 해당 문서를 삭제, 폐기, 또는 반환할 것입니다.

귀사 담당자와 IBM 지원 전문가가 동의하는 경우, 해당 문제 정보 또는 테스트 사례가 IBM에 보내질 수 있습니다. 이를 위해 몇 가지 승인된 방법 및 도구를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 'Exchanging Information with IBM Technical Support'를 참조하십시오. IBM 지원 전문가가 귀하를 도와줄 것입니다.

www-306.ibm.com/software/support/exchangeinfo.html
www-05.ibm.com/de/support/ecurep/
www-05.ibm.com/de/support/ecurep/service.html



추가 서비스 정보

Passport Advantage 및 Passport Advantage Express

소프트웨어 유지관리 적용 범위

- 현장에 있는 제품에 대한 소프트웨어 유지관리 서비스를 갱신할 때에는 현장에 있는 해당 프로그램의 모든 사본/라이선스에 대한 소프트웨어 유지관리 서비스를 해당 사본을 취득한 방법에 관계 없이 갱신해야 합니다. 또한 기술 지원을 받고자 하는 해당 프로그램의 모든 사본/라이선스에 대해서도 소프트웨어 유지관리 서비스를 갱신해야 합니다. (참고 : 라이선스 업그레이드 사용 권한을 얻거나 기술 문제와 관련하여 질문 또는 문의하려는 경우 라이선스가 최신 소프트웨어 유지관리 계약의 적용 범위에 해당해야 합니다.) 해당되는 경우, 호스트와 워크스테이션 라이선스에 대한 소프트웨어 유지관리 계약을 모두 갱신해야 합니다.
- 귀하는 적용되는 라이선스에 대해서만 소프트웨어 유지관리 서비스를 받을 권리가 있습니다.
- 기술 지원 서비스를 받으려는 경우 또는 소프트웨어 유지관리 적용 기간이 경과된 라이선스에 새로운 버전/릴리스를 설치하려는 경우 “소프트웨어 유지관리 복원(Software Maintenance Reinstatement)” 서비스를 취득해야 합니다. 이는 소프트웨어 유지관리 라이선스를 복원할 수 있는 유일한 방법입니다.
- 해당 기술 지원 담당자에 의해 지원이 수행되며, 이러한 지원 담당자는 현장 기술 담당자의 지정된 권한에 따라 현장에 상주하거나 상주하지 않을 수 있습니다.

IBM 선별 지원 오퍼링(지정된 무료 IBM 제품 및 비 IBM 제품을 위한 지원 전용 오퍼링)

원격 기술 지원

IBM은 선별 지원 오퍼링에 단계별 접근방식을 도입했습니다. 제품별로 IBM Entry Support, IBM Enhanced Support 및 IBM Elite Support의 최고 3단계까지 제공될 수 있습니다.

다. 지원은 IBM의 지원 팀을 통해 원격으로 제공되며, 다음과 같은 항목이 포함됩니다.

- 일반적인 사용 및 설치에 관한 질문
- 제품 호환성 및 상호작동에 관한 질문
- 제품 설명서에 대한 해석
- 진단 정보의 검토를 통한 문제의 원인 파악 지원
- 기본 구성 지원 및 견본 이해
- IBM은 선별 프로그램의 결함을 시정하는 방법을 개발할 경우 이를 고객에게 제공할 것입니다. (비 IBM 제품의 수정 패치는 해당 타사 제공업체에서 제공합니다.)

모든 지원 단계에서 원격 지원을 통해 보고할 수 있는 기술 지원의 횟수에는 제한이 없습니다. 원격 기술 지원 문제는 전화(IBM Entry Support는 지원이 제공되지 않음)로, 또는 www.ibm.com/support에 있는 ESR(Electronic Service Request) 도구를 통해 IBM에 보고됩니다.

선별 지원 오퍼링은 1년 단위 가입 서비스로 Passport Advantage 또는 Passport Advantage Express를 통해 구매할 수 있습니다.

개발자 지원

IBM 선별 지원 오퍼링에는 원격 개발자 지원 인시던트도 포함될 수 있습니다. 개발자 지원은 기존의 원격 기술 지원을 통해 제공되는 지원 서비스 보다 한 차원 높은 서비스로서 이 기능을 통해, 개발자는 구체적인 프로그래밍 관련 질문에 대한 해답이나 제품 사용의 베스트 프랙티스(예 : 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스) 등을 찾는 데 도움을 받을 수 있습니다. 개발자 지원 인시던트는 구체적이고 단기적으로 답변이 가능한 질문을 해결하기 위해 고안되었습니다. 전문 서비스 오퍼링은 프로그램 설계의 장기적인 검토가 최선의 해결 방안이 될 수 있는 문제의 경우에 사용되어야 합니다.

개발자 지원 인시던트의 적용 범위는 다음과 같습니다.

- 전문가 개발 지원
- 애플리케이션 설계 및 아키텍처 지원
- 구성 지원
- 성능 및 조정 지원

요청 횟수의 제한이 없는 기존의 원격 기술 지원과는 달리, IBM에 보고할 수 있는 개발자 지원 인시던트의 수는 구입한 선별 지원 오퍼링에 의해 정해지며, 지원 제품마다 다릅니다. 개발자 지원 인시던트는 일반적인 제품 사용법에 관한 질문 또는 문제와 동일한 방법(전화, 또는 www.ibm.com/support에 있는 ESR(Electronic Service Request) 도구 사용)으로 IBM에 보고합니다. 개발자 지원 인시던트를 한 번씩 사용할 때마다 사용 가능한 인시던트의 수는 차감됩니다. 개발자 지원 인시던트를 최대한 효과적으로 이용하기 위해서는 다음을 실행하십시오.

- 처음 통화 시 또는 전자 매체를 통해 지원 요청 시 개발자 지원 인시던트를 최대한 구체적으로 요청해야 합니다.
- 전화로 IBM 지원팀에 연락할 경우, IBM 상담원에게 개발자 지원을 요청한다고 말씀하십시오.
- ESR을 통해 IBM 지원팀에 접속하는 경우, 개발자 지원 인시던트 항목을 선택했는지 확인하십시오.
- 기술 담당자는 사용 가능한 개발자 지원 인시던트가 1회 차감되는 것을 인식하고 있어야 합니다.

선별 지원 자격을 갖춘 지정 프로그램은 www.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/paselectedsupportprograms.html에 나열되어 있습니다.

다음 페이지 상단의 표에는 선별 지원의 특징이 더 자세히 서술되어 있습니다.

지원 전용 오퍼링	IBM Entry Support	IBM Enhanced Support	IBM Elite Support
전자식으로 문제 접수	지원	지원	지원
전화 문제 접수	지원되지 않음	지원	지원
전자 매체 및/또는 전화를 통한 문제 보고 횟수	무제한	무제한	무제한
지원 시간*	오전 9시 ~ 오후 6시 월-금	오전 9시 ~ 오후 6시 월-금	오전 9시 ~ 오후 6시 월-금 (심각도 1의 문제인 경우, 연중무휴 24시간 지원)
목표 응답 시간 **	8 영업 시간 내	4 영업 시간 내	2 영업 시간 내
기술 담당자***	1	2	무제한
개발자 지원 인시던트 ****	사용 불가능	경우에 따라 다름	경우에 따라 다름
제공 지역	전세계	전세계	전세계

*나열된 시간은 고객의 시간대를 기준으로 합니다.. IBM Entry Support 및 IBM Enhanced Support의 경우, 공휴일에는 지원 서비스가 제공되지 않습니다. IBM Elite Support의 경우, 심각도 1에 대한 지원은 공휴일에도 제공됩니다.

**목표 응답 시간은 심각도가 높은 지원 요청에 대한 IBM의 목표 응답 시간입니다. 1차 응답에서는 고객의 요청을 기술적으로 해결하기 위해 필요한 추가적인 조치를 결정하거나 경우에 따라 고객의 요청을 바로 해결하기도 합니다.

***기술 담당자는 지원 요청 시 IBM에 연락하는 업무를 담당하도록 고객이 지정한 직원입니다. IBM 지원 전용 오퍼링과 관련된 IBM과의 모든 커뮤니케이션은 지원 인시던트를 제기할 수 있는 횟수 내에서 수행되어야 합니다. (제품별로, IBM Enhanced Support는 개발자 지원 인시던트를 0, 1, 2, 3, 5 회까지 사용할 수 있으며, IBM Elite Support는 0, 1, 2, 3, 5 또는 10 회까지 사용할 수 있습니다.)

**** 개발자 지원 인시던트의 수는 지원 제품에 따라 다릅니다. 사용할 수 있는 개발자 지원 인시던트 수는 발표 서신을 참조하십시오. (제품별로, IBM Enhanced Support는 개발자 지원 인시던트를 0, 1, 2, 3, 5 회까지 사용할 수 있으며, IBM Elite Support는 0, 1, 2, 3, 5 또는 10 회까지 사용할 수 있습니다.)

추가 정보

기존의 원격 지원 및 개발자 지원 뿐만 아니라 다음과 같은 온라인 지원 서비스도 사용할 수 있습니다.

- 온라인 설명서
- IBM 소프트웨어 지원 웹사이트에 기재된 기술 기사 보기
- IBM DeveloperWorks(www-128.ibm.com/developerworks/) 기술 포럼 보기
- 관련 IBM DeveloperWorks 뉴스레터 및 기사 보기
- 기술 웹캐스트 및 이벤트 이용
- 전문 서비스 오퍼링(추가 요금이 부가됨)

IBM 선별 지원 오퍼링 조건 :

IBM은 구입한 선별 지원 단계에 맞춰 해당 계약에 적용되는 소프트웨어 사본에 대해서만 지원하게 됩니다.

ISV(독립 소프트웨어 공급업체), SI(시스템 통합 업체) 또는 솔루션 제공업체의 경우, IBM은 구입한 선별 지원 단계에 맞춰 고객 솔루션의 사내 개발 및 유지관리 단계 도중에 계약에 적용되는 소프트웨어 사본만 지원하게 됩니다. IBM과 OEM 계약을 체결하지 않는 한, 고객은 자사의 최종 고객이 제품을 사용함으로써 발생할 수 있는 지원 문제에 관해 IBM에 연락할 수 없습니다.

Passport Advantage의 STC

Passport Advantage 또는 기타 IBM 판매 경로를 통해 소프트웨어 유지관리 서비스를 취득하는 제품(주로 분산형 플랫폼의 미들웨어)의 경우 STC(현장 기술 담당자)를 지정해야 합니다. PA(Passport Advantage) 프로그램에 등록하는 고객사(Originating site) 및 고객의 자회사(Additional site)를 포함한 모든 기업은 해당 기업의 소프트웨어 유지관리 오픈링을 책임지는 STC(현장 기술 담당자)를 지정해야 합니다. PA 사업체 등록 양식에 대한 자세한 내용은 PA 웹사이트(www.ibm.com/software/passport-advantage)에서 확인하실 수 있습니다. STC는 다음과 같은 역할을 수행합니다.

- 공인 연락 담당자(Authorized Callers)를 지명 및 등록하여 전자식 기술 지원을 이용할 수 있도록 합니다.
- 담당 기업 내의 소프트웨어 제품에 대한 모든 액세스와 연락 담당자의 전체적인 규제 준수를 유지합니다.

현장 기술 담당자가 공인 연락 담당자를 추가하는 절차 :

STC(현장 기술 담당자)는 고객의 IS 지원 인력이 IBM 원격 기술 지원을 사용하는 방법을 이해하는지 확인해야 하는 책임이 있습니다.

My Support, 접근 허용 콘텐츠(entitled content) 및 ESR(전자식 서비스 요청)과 같은 웹을 통해 제공되는 맞춤 기능 이용을 비롯한 IBM의 소프트웨어 지원 웹 사이트에서 제공되는 IBM 지원 서비스의 모든 장점을 최대한 이용하려면 먼저 www.ibm.com/software/support를 방문하여 우측상단에 있는 "등록(Register)"을 선택하여 IBM에 등록해야 합니다. 이미 Passport Advantage Online과 같은 다른 ibm.com 참여 웹사이트에서 IBM ID 및 비밀번호를 등록한 경우, 동일한 ID와 비밀번호를 사용하여 IBM 소프트웨어 지원 웹사이트에 로그인할 수 있습니다.

ESR(전자식 서비스 요청)은 IBM 소프트웨어를 설치 또는 사용하면서 경험하는 문제를 보고 및 관리하기 위한 문제 관리 기록(PMR)을 작성하기 위해 사용할 수 있는 IBM의 전자식 문제 접수 도구입니다. ESR을 이용하려는 모든 사용자는 1) IBM에 등록되어 있고 2) 귀사의 ESR 공인 연락 담당자 명단에 포함되어 있어야 합니다.

원격 기술 지원을 이용하는 모든 방법이 모든 지원 오픈링에 포함되어 있는 것은 아닙니다. 아래의 내용은 ESR에 해당됩니다.

IBM은 STC를 공인 연락 담당자(Authorized Caller)에 추가합니다. 그러면, STC는 공인 연락 담당자를 ESR에 추가하게 됩니다. STC가 추가되면, 해당 STC에게는 ESR 이용에 필요한 내용을 설명하는 이메일이 전송됩니다. STC는 이메일의 지시사항을 따라야 합니다. 이메일에 포함된 링크를 사용하고 이메일에 기재된 지시사항을 따르으로써 자신의 공인 연락 담당자 기록을 올바르게 설정해야 합니다.

STC가 소개 이메일에 기재된 URL 주소를 사용하여 ESR에 처음 액세스한 후에는 "문제 제출/추적(Submit/track problems)" 탭을 클릭한 다음 "ESR"을 클릭하고 IBM ID 및 비밀번호를 사용하여 로그인함으로써 IBM 소프트웨어 지원 웹사이트(www.ibm.com/software/support)에서 ESR을 직접 이용할 수 있습니다.

STC는 ESR에 액세스할 수 있는 SSTC(2차 현장 기술 담당자) 및 공인 연락 담당자의 명단을 작성하고 관리합니다. SSTC는 공인 연락 담당자를 추가하고 PMR을 제출 및 작성할 수 있으며 공인 연락 담당자는 PMR을 제출하고 작성할 수 있습니다. 공인 연락 담당자를 추가하려면, 사용자는 먼저 IBM에 등록한 후 STC 또는 SSTC에게 해당 IBM ID를 제공해야 합니다. 그런 다음, STC는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 "현장 기술 담당자 관리(Site technical contact administration)"와 역시 페이지 왼쪽에 있는 "연락 담당자 추가(Add caller)"를 차례대로 선택합니다. 사용자가 ESR에 SSTC 또는 공인 연락 담당자로 추가되면, 새로운 사용자에게 ESR에 액세스하는 방법에 대한 설명이 담긴 소개 이메일이 전송됩니다. 그러면 새로운 사용자는 ESR을 사용하여 PMR을 전자식으로 제출 및 추적할 수 있게 됩니다.

사용자는 ESR에 로그인하여 얻을 수 있는 ESR 연락 담당자 자가 지명(Caller Self-Nomination) 양식을 사용하여 ESR 접속 권한을 전자식으로 요청할 수도 있습니다. 이 양식은 사용자가 계약 상의 연락 담당자가 아닐 경우에 표시됩니다. 양식을 작성하고 제출하십시오. 이미 계약 상의 연락 담당자인 사용자가 다른 계약에 추가되기를 원할 경우에는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 "내 전자 서비스 요청 프로필(My profile for Electronic Service Request)"을 선택한 다음, 페이지의 우측 상단에 있는 "추가 계약 요청(Request additional contracts)"을 선택합니다. 그런 다음, 해당 양식을 작성하고 제출합니다.

사용자가 ESR 연락 담당자 자가 지명 양식을 사용하여 ESR 접속 권한을 요청할 때마다, STC는 해당 요청에 대해 알리는 이메일을 수신하게 됩니다. STC 또는 SSTC는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 “현장 기술 담당자 관리”를 선택하고, 역시 페이지 왼쪽에 있는 “지명 관리(Manage nominations)”를 선택함으로써 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다. 사용자가 승인되면, 새로운 사용자에게 ESR을 이용하는 방법에 관한 지시사항이 포함된 이메일이 전송됩니다.

ESR에 대한 추가 정보를 확인하려면 다음 지시사항을 따르십시오.

- IBM의 지원 웹사이트(www.ibm.com/software/support/)에서 “지원(Assistance)” 탭을 클릭한 후 “ESR 도움말(ESR Help)”을 클릭합니다.
- ESR에 로그인한 다음, 페이지 왼쪽에 있는 “도움말(Help)” 또는 “ESR 도움말(ESR Help)”을 클릭합니다.

ESR 도움말은 www.ibm.com/software/support/help.html에서 직접 이용할 수도 있습니다.

참고: ESR에서 공인 연락 담당자 정보를 추가하고 업데이트하면 변경사항은 ESR에만 적용됩니다. 현장 기술 담당자를 포함한 Passport Advantage 프로그램 담당자에 대한 변경사항을 Passport Advantage Online에 적용하려면, www.ibm.com/software/passportadvantage에 접속하여 Passport Advantage Online 탭을 선택한 다음 “고객 로그인(Customer sign in)”을 선택함으로써 Passport Advantage Online을 업데이트해야 합니다.

향상된 전자식 기능

향상된 전자식 지원 기능을 통해, IBM은 고객에게 “연중무휴 셀프 서비스” 기능을 제공할 수 있습니다. 현재 페이지 아래쪽에 있는 표에는 전자식 지원 기능과 그 특징이 요약되어 있습니다. 전자식 지원 기능은 www.ibm.com/software/support/에서 확인할 수 있으며, 다음을 제공합니다.

IBM Passport Advantage 프로그램의 유용한 옵션인 소프트웨어 유지관리 오퍼링에 대한 자세한 내용은 www.ibm.com/software/passportadvantage 웹사이트에 있는 자습서를 살펴보기 바랍니다.

고급	여러 기술 리포지토리에 걸친 검색을 통해, 이전에 경험했을 수도 있는 문제를 해결하거나 질문에 대한 답을 얻을 수 있습니다.
수정 패치 다운로드	문제 수정 패치를 다운로드합니다.
전자식 문제 접수	검색을 통해 필요한 내용을 찾지 못했을 경우, 문제를 온라인으로 보고하고 적절한 경우, 귀사와 당사의 기술자들 간에 실시간 협업을 구축합니다.
맞춤화	사용자의 환경설정을 기준으로 사용자 정의가 가능한 지원 콘텐츠의 웹 뷰
자동 언어 번역	기술적 콘텐츠를 여러 언어 중 하나로 번역하는 동적인 웹 번역 서비스

참고 : 위의 모든 서비스가 현재 모든 국가에서 모든 제품에 대해 제공되지는 않습니다.

부록 A : 문제 확인 워크시트

기술 지원팀에 전화하시기 전에 본 양식을 작성하십시오.

본 양식은 고객이 문제를 확인하는 데 도움이 되며, IBM 기술 지원팀이 해결책을 찾는 데에도 도움이 됩니다.

시스템 정보

장애가 발생한 제품 _____

버전 및 릴리스 번호 _____

가동 중인 기기의 모델명, 운영체제 및 버전 _____

문제 설명

기대하는 결과 _____

사용 중인 문(statement) 또는 명령 _____

정확한 증상 및 구문 _____

정확한 오류 번호 및 메시지 텍스트를 포함한 나타나거나 나타나지 않는 현상 _____

같은 문제를 겪는 다른 사용자가 있는지의 여부 _____

해당 작업을 처음으로 시도했는지의 여부 _____

해당 문제가 처음 발생한 것인지의 여부 _____

환경

해당 작업이 마지막으로 성공한 시기 _____

해당 작업이 마지막으로 성공한 이후 변경된 사항

하드웨어 종류/모델 애플리케이션 운영체제/버전 사용 정도 새 제품 버전/릴리스 유지관리 패치 적용

문제가 매번 일어나지 않을 경우, 문제가 발생하지 않는 환경에 대한 기술

시스템에 해당 제품과 충돌을 일으킬 수 있는 다른 소프트웨어가 실행되고 있는지의 여부

문제 확인

문제를 야기하는 소프트웨어의 구체적인 기능

문제의 재발생 가능 여부. 문제가 다시 발생할 가능성이 있는 경우, 재현 가능한 테스트 사례나 오류 상태를 재현할 수 있는 방법을 알려주십시오.

부록 B : Passport Advantage 현장 기술 담당자 정보

PA(Passport Advantage) 프로그램에 등록하는 고객사 및 고객의 자회사(Additional site)를 포함한 모든 기업은 해당 기업의 소프트웨어 유지관리 오퍼링을 책임지는 STC(현장 기술 담당자)를 지명해야 합니다. PA 사업체 등록 양식에 대한 자세한 내용은 PA 웹사이트(www.ibm.com/software/passportadvantage)에서 확인하실 수 있습니다. STC는 다음과 같은 역할을 수행합니다.

- 공인 연락 담당자(Authorized Callers)를 지명 및 등록하여 전자식 기술 지원을 이용할 수 있도록 합니다.
- 모든 액세스 및 연락 담당자 정보를 최신 정보로 유지합니다.
- 담당 사업체 내 소프트웨어 제품의 전체적인 규제 준수를 책임집니다.

STC는 다음과 같은 권한을 갖습니다.

- EIS(전자식 인시던트 접수) 웹사이트의 연락 담당자 명단에 이름을 추가/관리합니다.
- STC는 사업체의 연락 담당자 명단을 편집할 수 있는 권한을 보유한 유일한 연락 담당자입니다. 귀사에서 지원 서비스를 사용할 수 있도록 지정하는 연락 담당자는 계약과 관련된 제품의 문제를 다룰 수 있는 기술적인 능력을 갖고 있어야 한다는 점에 주의하십시오.
- 기술 연락 담당자의 지위를 변경합니다. 이렇게 하면 연락 담당자가 원격 지원을 액세스할 수 있는 권한이 제한됩니다.

기술 연락 담당자의 지위는 3등급으로 나뉘집니다.

- 활성(Active) - 새로운 사건/PMR을 제출하고, 기존 문제를 보거나 업데이트할 수 있습니다.
- 비활성(Inactive) - 보기 전용 모드로 전환되며, 문제 기록/사건을 작성하거나 업데이트할 수 없습니다.
- 종료(Terminated) - 지원 서비스에 액세스할 권한이 없습니다.

일단 이 사이트에 등록하여 허가를 받으면, 연락 담당자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- EIS 웹사이트를 통해 사건/PMR 제출
- 지원 웹사이트(www.ibm.com/software/support)에서 제공되는 등록된 전자식 지원 이용

다음 정보는 STC에게 전송될 지원 소개 서신을 통해 전화 또는 전자식 문제 제출 서비스를 사용할 때 사용자의 고유 식별 번호가 되는 Passport Advantage 고객 번호와 함께 제공됩니다.

현장 기술 담당자(STC) 등록 작업 :

당사의 기술 지원 웹사이트를 이용하려면, 유효한 이메일 주소와 IBM 고객 번호 및 이름을 등록해야 합니다. 이 때, 사이트를 하루 24시간, 일주일에 7일 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 사용자 이름 및 비밀번호를 선택해야 합니다. 일단 등록을 마치면, 공인 연락 담당자 목록에 원하는 수만큼의 IS 직원을 입력할 수 있게 됩니다. 연락처 목록을 더 간단하게 관리하기 위해, 각 공인 연락 담당자의 지위를 "활성(Active)", "비활성(Inactive)", 또는 "종료(Terminated)"로 설정할 수 있습니다. 기업의 모든 공인 IS 인력이 이 명단에 추가되었는지 확인하는 데 시간을 할애해 주시기 바랍니다. 이렇게 하면 명단에 추가된 직원이 귀하를 대신하여 IBM에 연락할 수 있게 됩니다. 일단 IS 인력을 공인 연락 담당자 명단에 추가하면, 각 공인 연락 담당자는 웹사이트로 가서 등록을 해야만 전자식 문제 접수를 사용할 수 있습니다.

모든 공인 연락 담당자가 지원 소개 서신, 본 IBM 소프트웨어 지원 안내서 및 URL로 연결되는 링크, 그리고 소프트웨어 유지관리의 적용 기간 동안 수신할 수 있는 기타 모든 지원 통지문이 제공되어야 합니다.

STC가 공인 연락 담당자를 추가하는 절차:

PSTC(1차 현장 기술 담당자)는 귀사의 IS 지원 인력이 IBM 원격 기술 지원을 사용하는 방법을 이해하는지 확인해야 합니다.

My Support, 접근 허용 콘텐츠(entitled content) 및 ESR(전자식 서비스 요청)과 같은 웹을 통해 제공되는 맞춤 기능 이용을 비롯한 IBM의 소프트웨어 지원 웹 사이트에서 제공되는 IBM 지원 서비스의 모든 장점을 최대한 이용하려면 먼저 www.ibm.com/software/support를 방문하여 우측상단에 있는 "등록(Register)"을 선택하여 IBM에 등록해야 합니다. 이미 Passport Advantage Online과 같은 다른 ibm.com 참여 웹사이트에서 IBM ID 및 비밀번호를 등록한 경우, 동일한 ID와 비밀번호를 사용하여 IBM 소프트웨어 지원 웹사이트에 로그인할 수 있습니다.

ESR(전자식 서비스 요청)은 IBM 소프트웨어를 설치 또는 사용하면서 경험하는 문제를 보고 및 관리하기 위한 PMR(문제 관리 기록)을 작성하기 위해 사용할 수 있는 IBM의 전자식 문제 접수 도구입니다. ESR을 이용하려는 모든 사용자는 1) IBM에 등록되어 있고 2) 귀사의 ESR 공인 연락 담당자 명단에 포함되어 있어야 합니다.

원격 기술 지원을 이용하는 모든 방법이 모든 지원 오퍼링에 포함되어 있는 것은 아닙니다. 아래의 내용은 ESR에 해당됩니다.

IBM은 PSTC를 공인 연락 담당자(Authorized Caller)에 추가합니다. PSTC는 공인 연락 담당자를 ESR에 추가합니다. PSTC가 추가되면, 해당 PSTC가 ESR 이용에 필요한 내용을 설명하는 소개 이메일이 전송됩니다. PSTC는 소개 이메일의 지시사항을 따라야 합니다. PSTC는 이메일에 포함된 링크를 사용하고 이메일에 기재된 지시사항을 따르므로 자신의 공인 연락 담당자 기록을 올바르게 설정해야 합니다.

PSTC가 소개 이메일에 기재된 URL 주소를 사용하여 ESR에 처음 액세스한 후에는 “문제 제출/추적(Submit/track problems)” 탭을 클릭한 다음 “ESR”을 클릭하고 IBM ID 및 비밀번호를 사용하여 로그인함으로써 IBM 소프트웨어 지원 웹사이트(www.ibm.com/software/support)에서 ESR을 직접 이용할 수 있습니다.

PSTC는 ESR에 액세스할 수 있는 SSTC(2차 현장 기술 담당자) 및 공인 연락 담당자의 명단을 작성하고 관리합니다. SSTC는 공인 연락 담당자를 추가하고 PMR을 제출 및 작성할 수 있으며 공인 연락 담당자는 PMR을 제출하고 작성할 수 있습니다. 공인 연락 담당자를 추가하려면, 사용자는 먼저 IBM에 등록된 후 PSTC 또는 SSTC에게 해당 IBM ID를 제공해야 합니다. 그런 다음, PSTC는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 “현장 기술 담당자 관리(Site technical contact administration)”와 역시 페이지 왼쪽에 있는 “연락 담당자 추가(Add caller)”를 차례대로 선택합니다. 사용자가 ESR에 SSTC 또는 공인 연락 담당자로 추가되면, 새로운 사용자에게 ESR에 액세스하는 방법에 대한 설명이 담긴 소개 이메일이 전송됩니다. 그러면 새로운 사용자는 ESR을 사용하여 PMR을 전자식으로 제출 및 추적할 수 있게 됩니다.

사용자는 ESR에 로그인하여 얻을 수 있는 ESR 연락 담당자 자가 지명(Caller Self-Nomination) 양식을 사용하여 ESR 접속 권한을 전자식으로 요청할 수도 있습니다. 이 양식은 사용자가 계약 상의 연락 담당자가 아닐 경우에 표시됩니다. 양식을 작성하고 제출하십시오. 이미 계약 상의 연락 담당자인 사용자가 다른 계약에 추가되기를 원할 경우에는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 “내 전자 서비스 요청 프로필(My profile for Electronic Service Request)”을 선택한 다음, 페이지의 우측 상단에 있는 “추가 계약 요청(Request additional contracts)”을 선택합니다. 그런 다음, 해당 양식을 작성하고 제출합니다.

사용자가 ESR 연락 담당자 자가 지명 양식을 사용하여 ESR 접속 권한을 요청할 때마다, PSTC는 해당 요청에 대해 알리는 이메일을 수신하게 됩니다. PSTC 또는 SSTC는 ESR에 로그인하여, 페이지 왼쪽에 있는 “현장 기술 담당자 관리”를 선택하고, 역시 페이지 왼쪽에 있는 “지명 관리(Manage nominations)”를 선택함으로써 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다. 사용자가 승인되면, 새로운 사용자에게 ESR을 이용하는 방법에 관한 지시사항이 포함된 이메일이 전송됩니다.

ESR에 대한 추가 정보를 확인하려면 다음 지시사항을 따르십시오.

- IBM의 지원 웹사이트(www.ibm.com/software/support/)에서 “지원(Assistance)” 탭을 클릭한 후 “ESR 도움말(ESR Help)”을 클릭합니다.
- ESR에 로그인한 다음, 페이지 왼쪽에 있는 “도움말(Help)” 또는 “ESR 도움말(ESR Help)”을 클릭합니다.

ESR 도움말은 www.ibm.com/software/support/help.html에서 직접 이용할 수도 있습니다.

참고: ESR에서 공인 연락 담당자 정보를 추가하고 업데이트하면 변경사항은 ESR에만 적용됩니다. 현장 기술 담당자를 포함한 Passport Advantage 프로그램 담당자에 대한 변경사항을 Passport Advantage Online에 적용하려면, www.ibm.com/software/passportadvantage에 접속하여 Passport Advantage Online 탭을 선택한 다음 “고객 로그인(Customer sign in)”을 선택함으로써 Passport Advantage Online을 업데이트해야 합니다.



부록 C : IBM 인수 기업

IBM에서 인수한 소프트웨어 기업의 고객 여러 분을 환영합니다. 당사는 향후 몇 달에 걸쳐 인수된 제품 지원 조직의 지원 서비스를 IBM에 통합하기 위한 작업을 진행하게 될 것입니다.

대부분의 IBM 소프트웨어 인수에 있어서, IBM은 인수한 기업의 기술을 IBM 제품 포트폴리오에 일관성 있게 통합하기 위해 노력합니다. 그러나, 기존의 고객 계약 및 지원 제공 서비스를 현재 적용되는 기존의 지원 계약에 기초하거나 기존의 지원 인프라 및 연락 방법을 사용하여 제공할 수 있는 전환 기간이 필요합니다. 본 부록의 내용은 기존의 지원 서비스를 IBM 지원 오피링(본 안내서의 앞부분에서 설명)으로 전환할 경우 제공될 수 있는 지원 서비스를 쉽게 이해하기 위한 목적으로 작성되었습니다..

인수 기업의 고객에게 연속성을 제공하기 위해, IBM은 FCT(유연한 계약 조건)라는 시스템을 사용합니다. FCT를 통해, 고객은 제품이 기존 업체의 브랜드로 제공되었을 당시 협상했던 대부분의 지원 조건을 임시적으로 계속 적용 받을 수 있습니다. 고객에게는 FCT에서 기업 강화형 IBM 지원 오피링으로 전환하는 방법에 대한 정보가 제공됩니다. 이러한 IBM 오피링에는 IBM 브랜드 제품에 대해 당사 고객이 기대하는 여러 가지 장점이 포함되어 있습니다.

Acscential	Consul	DataPower
FileNet	MicroMuse	
MRO	U2	Vallent

매년 갱신 가능한 가입형 지원 오피링은 서버 1 대 당 가격을 기준으로 제공됩니다.

ASCENTIAL 제품에 대한 IBM의 지원

Ascential의 소프트웨어는 전자 데이터 웨어하우스를 구축하고, 비즈니스 인텔리전스 시스템을 구동하고, 전자 애플리케이션을 통합하고, 핵심적인 비즈니스 정보의 마스터 리포지토리를 제작 및 관리하며, 온 디맨드 데이터 액세스를 지원하는데 사용됩니다.

2005년 4월부터 Ascential 제품 및 지원은 IBM에 통합되었습니다.

Ascential 소프트웨어를 IBM 지원으로 이전함에 따라, 향후 Ascential 지원 계약에 대해서는 표준 소프트웨어 유지관리 서비스가 제공됩니다. 자세한 내용은 지원 포트폴리오를 참조하시기 바랍니다.

FCT를 통해 이전 Ascential 오피링(e.Support, Premier, Premier Anytime 또는 Premier Elite)을 아직도 적용 받고 있는 고객은 techsupport.services.ibm.com/guides/AscentialAgreement.pdf#IBM%20U2%20오피링에서 자세한 내용을 참조해 주시기 바랍니다.

e.Service

고객에게 Ascential의 지식 데이터베이스를 검색하고, 사례를 열고 업데이트하고, 빠른 릴리스, 제품 릴리스 및 유지관리 릴리스를 출시 후 바로 주문하고, 제품 안내문을 볼 수 있는 Ascential의 개인 웹 기반 기술 리소스 센터를 이용할 수 있는 권한이 부여됩니다. e.Service에 대해 더 자세히 알아보시려면 www.ibm.com/software/data/support/iis/eservice/를 참조하십시오.

COGNOS 제품에 대한 IBM의 지원

Cognos 지원 안내서는 support.cognos.com/en/support/about/guide.html에서 확인하실 수 있습니다. Cognos 지원 안내서는 Cognos에서 발행한 문서로 지원 옵션 및 절차에 관한 설명이 수록되어 있으며, Cognos에 의해 수시로 수정될 수 있습니다. Cognos 지원 안내서의 모든 변경사항은 다음 지원 연도부터 적용됩니다. 지원 요청은 귀사의 공인 담당자를 통해 Cognos 지원 안내서에 명시된 Cognos 지원 센터로 전달됩니다. 지원은 Cognos 프로그램이 제공되는 시점부터 시작됩니다.

CONSUL 제품에 대한 IBM의 지원

Consul의 전자 보안 감사 및 규제 준수 솔루션은 대량의 사용자 및 시스템 활동을 수집 및 분석하여 정보 사용의 악의적인 실수 또는 우연한 실수에 의한 사용 규정 위반을 모니터링, 보고 및 조사합니다.

2007년 7월부터 Consul 제품 및 지원은 IBM에 통합되었습니다.

Consul의 기존 소프트웨어 제품을 IBM 지원으로 전환하는 과정의 일부로써, 기존의 Consul 계약에 명시된 조건 및 조항은 잔여 계약 기간이 만료될 때까지 유효하며 만료된 이후에 상호간에 유익한 IBM 서비스 계약을 협상할 수 있습니다.

IBM 지원에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 자세한 사항은 IBM 소프트웨어 유지관리에서 Enhanced Support(향상된 지원)을 참조하시기 바랍니다.

지원 FAQ, 주요 링크 및 교육 기회를 포함한 Consul 인수에 관한 정보는 Consul 지원 리소스를 참조하시기 바랍니다.

DATAPOWER 제품에 대한 IBM의 지원

IBM WebSphere DataPower SOA 어플라이언스는 특정 목적을 위해 만들어진 네트워크 장치이며, SOA 인프라를 확장하는 동시에 XML 및 웹 서비스 배치를 단순화하고, 보호하며 배치 시간을 단축하도록 지원합니다. 이와 같은 새로운 어플라이언스는 SOA 기능을 이용할 수 있는 혁신적이고 실용적인 접근 방식을 제시하는 동시에 기존 응용프로그램, 보안 및 네트워킹 인프라에 대한 투자의 가치를 활용할 수 있게 합니다.

2005년 11월 1일부터 DataPower 어플라이언스 및 지원은 IBM에 통합되었습니다.

WebSphere DataPower 어플라이언스에 대한 지원 서비스는 펌웨어 및 하드웨어 모듈에 대한 IBM 소프트웨어 지원을 통해 시작되어 IBM 지원에서 제공할 예정입니다. 연중무휴 24시간 계약을 체결한 고객은 보장된 업무 시간 외 지원을 계속 받을 수 있습니다. DataPower 지원 오퍼링 및 자가 도움(self-help)에 관한 추가 정보는 www.ibm.com/support/docview.wss-rs=2362&uid=swg21260903에서 확인하실 수 있습니다. 본 정보에는 다음과 같은 광범위한 지원 주제가 포함되어 있습니다.

- WebSphere DataPower 유지관리 및 지원 확장 서비스
- 지원 계약이 유효한 상태인 고객이 IBM WebSphere DataPower 기술 지원에 문의할 수 있는 방법에 대한 구체적인 설명
- WebSphere DataPower SOA 어플라이언스 지원 페이지
- 다운로드 마법사를 포함한 펌웨어 및 설명서 다운로드
- 선택한 IBM 제품에 대한 중요한 뉴스가 포함된 사용자별 My Support 주간 이메일
- developer-Works의 IBM WebSphere DataPower SOA 어플라이언스 포럼

ELITE 제품에 대한 IBM RATIONAL의 지원

Eclipse에 대한 IBM Rational Elite 지원 서비스는 위에서 정의한 대로 Eclipse에 대한 전문가 원격 기술 지원을 제공합니다. IBM Rational Elite Support for Eclipse는 Eclipse 환경에서 원활하게 개발 업무를 수행하는데 필요한 지원 서비스를 제공합니다.

IBM Rational Elite Support for Eclipse 오퍼링은 오픈 소스 소프트웨어 프로젝트를 위한 것이므로, 모든 수정 패치 및 코드는 공식 Eclipse.org 웹사이트 및 조직을 통해 제공됩니다. IBM은 모든 수정 패치를 오픈 소스 프로젝트에 제공할 것입니다. 수정 패치에 공식 Eclipse 코드 스트림을 포함할지 여부는 Eclipse 커뮤니티가 결정하므로 모든 수정 패치가 공식 Eclipse 코드 스트림에 포함된다는 보

장은 없습니다. IBM은 수정 패치를 고객에게 직접 전달하거나, Eclipse Foundation에 제출한 수정 패치가 수용 및 배포될 것이라고 보장할 수 없지만, 고객이 겪는 문제에 대한 해결 방법을 신속히 제공할 의향이 있습니다.

IBM은 Eclipse.org에서 출시된 날로부터 2년 동안 IBM이 지원 서비스를 제공할 Eclipse 제품, 버전, 릴리스 또는 수정사항의 목록을 IBM Rational Elite Support for Eclipse 웹 지원 페이지에 게시할 것입니다.

매년 갱신 가능한 가입형 지원 오퍼링은 사용자 1인 당 가격을 기준으로 제공됩니다.

FILENET 제품에 대한 IBM의 지원

ECM(전자 콘텐츠 관리)에 대한 IBM® 소프트웨어 지원은 연중무휴 24시간 원격 기술 지원을 위한 단일 상담 창구를 제공하는 인력, 시스템 및 서비스로 구성된 네트워크로 대표됩니다. 소프트웨어 지원에는 코드 정정 및 수정 패치 등 록과 투자를 최신 상태로 유지하기 위한 업데이트 및 향상기능 또한 포함됩니다. 고객의 ECM 소프트웨어가 한 장소에 설치되어 있든, 아니면 전세계 여러 현장에 설치되어 있든, 당사의 기술 전문가는 고객의 지원 인력과 긴밀히 협력하여 다음과 같은 혜택을 제공할 것입니다.

- 최종 생산성 유지
- 시스템 가용성 극대화
- 시간 절약
- 리스크 완화

2007년 10월 1일부터, FileNet 제품 및 지원은 IBM의 Information Management(정보 관리) 전자 콘텐츠 관리(ECM)에 통합되었습니다. FileNet 고객에게 제공되는 FileNet 지원 오퍼링 또는 제공 항목에 변경된 사항은 거의 없습니다. 고객 지원(Customer Support) 팀은 FileNet 고객에게 세계 정상급의 지원을 계속 제공하는 데 집중하고 있습니다.

다음은 FileNet 소프트웨어 환경에만 적용되는 프로세스입니다.

FileNet 제품 전환에 대한 목표 응답 시간

사례가 개설되면, 적절한 심각도 등급이 할당됩니다. 심각도 등급에 대해서는 아래의 표에 자세히 설명되어 있습니다. 지원 담당자가 사례를 개설하는 경우, 해당 사례는 적절한 대기열 그룹으로 전달됩니다. 해당 대기열에서 가장 먼저 응답할 수 있는 FileNet 시스템 엔지니어가 통화를 수락하고 고객 또는 파트너에게 화신하여 사례를 해결하기 시작합니다. 심각도가 높은(심각도 1) 사례의 경우, 지원 담당자 상사나 관리자에게

FileNet 목표 응답 시간		
심각도	영향	목표 응답 시간
1	비즈니스에 심각한 영향을 미침 비즈니스 운영에 중요한 소프트웨어 구성요소가 작동하지 않거나, 중요한 인터페이스에 장애 발생	2시간 이내
2	비즈니스에 상당한 영향을 미침 구성요소의 사용이 심각하게 제한됨	8 영업 시간 이내
3	비즈니스에 약간의 영향을 미침 중요하지 않은 구성요소의 오작동	24 영업 시간 이내
4	비즈니스에 거의 영향을 미치지 않음 중대하지 않은 소프트웨어 구성요소의 오작동 또는 기술적인 요청	24 영업 시간 이내

도 알려 우선 대응이 이루어지도록 합니다. 사례에 대한 응답 시간은 처음 전화를 받은 시간부터 일선 시스템 엔지니어가 고객에게 연락하여 사례를 해결하는 작업에 착수할 때까지 경과한 시간입니다. FileNet 지원 응답 팀은 문제의 심각도와 사례의 우선 순위를 기준으로 목표 응답 시간을 정하고 문서화했습니다. 앞 페이지의 하단에 있는 표에는 각 심각도 등급에 대한 목표 응답 시간이 열거되어 있습니다.

설치/업그레이드 지원의 경우 자격을 갖춘 전문가에게 위임하거나 당사의 UI 팀 사용 권장 IBM ECM FileNet 제품군의 업그레이드 및 설치는 복잡한 문제일 수 있으므로 IBM ECM 업그레이드 및 설치 서비스를 활용할 것을 권장합니다. IBM이 아닌 타사의 서비스를 사용하는 도중에 발생하는 업그레이드 및 설치 지원 문제는 IBM 유지관리 계약의 범위에 포함되지 않습니다. IBM의 업그레이드 및 설치 서비스에 대한 내용은 귀사의 계정 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

구 FileNet 소프트웨어 버전 이용

IBM은 자사 소프트웨어의 최신 버전만을 다운로드를 통해 제공합니다. FileNet의 기존 접근 방식과 IBM의 프로세스 간에 존재하는 제품 라이프사이클 관리의 차이로 인해, 기존의 FileNet 고객은 필요에 따라 구 버전의 FileNet 소프트웨어를 구해야 하는 경우가 있을 수 있습니다. 정책적으로, 이러한 버전은 IBM 소프트웨어 다운로드 사이트를 통해 제공되지 않습니다. 다음은 소프트웨어의 구 버전을 획득할 수 있는 조건과 버전을 획득하기 위해 따라야 하는 절차를 설명합니다.

- 최신 버전이 아니지만 여전히 IBM FileNet의 개발 조직에 의해 지원되고 있는 소프트웨어 버전

일반적인 정책에 따라, 이러한 소프트웨어는 제한 없이 사용 가능합니다. 특정 소프트웨어 버전을 얻고자 하는 고객은 ESR 절차를 통해 FileNet 지원 조직에게 인시던트 개설을 신청해야 합니다.

www.ibm.com/software/data/support/pr-obsub.html, 다음과 같은 정보가 필요합니다.

- 고객 담당자 성명
- 고객 회사명
- 고객 담당자 전화번호
- 고객 담당자 이메일 주소
- 고객 주소
- 고객 ICN
- 필요한 제품(버전 및 OS 포함)

IBM은 고객이 요청한 제품을 다운로드 받을 수 있도록, 고객에게 연락하여 다운로드에 필요한 URL 주소와 절차를 알려줍니다. 이러한 요청을 완료하는 데에는 7-10 영업일이 소요될 수 있습니다.

- IBM FileNet의 개발 조직이 더 이상 지원하지 않는 소프트웨어 버전

IBM FileNet의 개발 조직이 더 이상 지원하지 않는 소프트웨어 버전은 배포되지 않습니다. 제품의 최신 릴리스로 업그레이드하는 과정을 완료하기 위해 기술적으로 꼭 필요한 제품에 대해서는 예외가 인정될 수 있습니다. 다시 말해, 최신 버전으로 업그레이드할 계획일 경우에는 업그레이드 절차를 위해 필요한

제품들을 수령할 수 있습니다. IBM은 OEM 계약 및 배포권의 만료를 둘러싼 법적인 제약으로 인해 불가피할 경우(FileNet 기술 인력에 의한 필수 유료 설치까지를 포함한), 특정 제품을 제공하지 못하도록 제한할 수 있습니다.

이러한 요청을 하려는 고객은 ESR 절차를 통해 FileNet 지원 조직에게 인시던트 개설을 요청해야 합니다.

www.ibm.com/software/data/support/pr-obsub.html, 다음과 같은 정보가 필요합니다.

- 고객 담당자 성명
- 고객 회사명
- 고객 담당자 전화번호
- 고객 담당자 이메일 주소
- 고객 주소
- 고객 ICN
- 필요한 제품(버전 및 OS 포함):

IBM은 고객이 요청한 제품을 다운로드 받을 수 있도록, 고객에게 연락하여 다운로드에 필요한 URL 주소와 절차를 알려줍니다. 이러한 요청을 완료하는 데에는 7-10 영업일이 소요될 수 있습니다.



• 구 FileNet 소프트웨어 문서 이용

구 IBM FileNet 소프트웨어 버전의 제품 문서를 요청하려면, ESR 도구(www-306.ibm.com/software/data/support/probsub.html)를 사용하여 PMR을 개설해 주십시오. 귀사의 지원 담당자가 귀사에 연락하여 설명서 이용을 도와드릴 것입니다.

• 구 FileNet 소프트웨어 수정 패치 팩 이용

구 IBM FileNet 소프트웨어 수정 패치 팩 이용을 요청하려면, ESR 도구(www.ibm.com/software/data/support/probsub.html)를 사용하여 PMR을 개설해 주십시오. 귀사의 지원 담당자가 귀사에 연락하여 이전 수정 패치 팩을 이용할 수 있도록 도와드릴 것입니다.

MICROMUSE 제품에 대한 IBM의 지원

Micromuse는 전화 통화, 인터넷 트래픽, 비디오 및 기타 커뮤니케이션을 전송하는 복잡한 시스템을 관리하는 네트워크 관리 프로그램 전문 기업입니다. 이 회사의 대표 제품인 Netcool은 네트워크 고장 및 기타 성능 문제를 진단하고 고칩니다.

2006년 6월부터, Micromuse 제품 및 지원은 IBM에 통합되었습니다.

기존의 Micromuse 계약에 따른 구 Micromuse 소프트웨어 제품에 대한 지원 서비스는 IBM 지원에서 제공됩니다. Micromuse 소프트웨어를 IBM 지원으로 전환하는 과정의 일부로서, 여전히 유효한 Micromuse 지원 계약에 대해서는 표준 소프트웨어 유지관리 서비스가 제공되고 있습니다. 자세한 내용은 'Passport Advantage'를 통해 제공되는 지원 서비스와 취득한 유지관리(Assistance Provided and Maintenance Acquired through Passport Advantage)의 '지원 기초(Support Foundation)' 부분을 참조하시기 바랍니다. 연중무휴 24시간 계약을 체결한 고객은 계약에 의해 보장된 업무 외 시간을 계속 받게 될 것입니다.

유지관리 서비스가 더 이상 적용되지 않을 경우, IBM은 알려진 프로그램 결함과 결함의 수정, 제약 및 우회 방법에 관한 정보가 수록된 IBM 데이터베이스를 무료로 액세스할 수 있도록 지원합니다. IBM은 처음 라이선스를 부여받은 사용자가 프로그램을 구입한 후 최소 1년 동안 해당 정보를 보관합니다.

Micromuse 비즈니스 파트너를 통해 지원을 받는 고객은 계속 해당 비즈니스 파트너에게 연락하여 문제를 해결해야 합니다.

지원 FAQ, 주요 링크 및 교육 기회를 포함한 Micromuse 인수에 관한 정보는 Micromuse 지원 리소스를 참조하시기 바랍니다.

MRO (Maximo) 제품에 대한 IBM의 지원

MRO는 공공설비, 제조, 에너지, 제약 및 정보통신을 포함한 광범위하고 다양한 산업에 종사하는 여러 최고 기업들이 생산 장비, 시설, 운송 및 정보기술(IT) 하드웨어 및 소프트웨어와 같은 자산을 구입, 유지 및 처분하는 방법을 효과적으로 관리하기 위해 전세계적으로 사용했던 자산 및 서비스 관리 소프트웨어 및 컨설팅 분야의 선두 제공업체였습니다.

2007년 4월부터, MRO 제품 및 지원은 IBM Software에 통합되었습니다.

IBM 소프트웨어 지원은 일반 사용자가 MRO 소프트웨어 측과 체결한 기존의 계약에 따라 현재 남아 있는 계약 기간 동안 Maximo Software 제품을 지원할 것입니다. IBM 지원에 대한 자세한 내용은 'Passport Advantage'를 통해 제공되는 지원 서비스와 취득한 유지관리(Assistance Provided and Maintenance Acquired through Passport Advantage)의 '지원 기초(Support Foundation)' 부분을 참조하시기 바랍니다. MRO Software 비즈니스 파트너로부터 지원 서비스를 구입한 Maximo Software 사용자는 Maximo Software에 대한 문제를 보고하려면 계속하여 해당 비즈니스 파트너에게 연락해야 합니다.

IBM 지원은 MRO Software의 프리미엄 지원 서비스를 제공하기 위해 일반 사용자와 체결한 모든 계약 조건에 따라 해당 일반 사용자에게 해당 계약의 잔여 기간 동안 유지관리 및 지원 서비스를 제공합니다.

지원 FAQ, 주요 링크 및 교육 기회를 포함한 MRO 인수에 관한 정보는 MRO 지원 리소스를 참조하시기 바랍니다.



VALLANT 제품에 대한 IBM의 지원

Vallent의 소프트웨어는 서비스 제공업체들이 누락한 전화 통화 및 트래픽 병목 현상과 같은 문제를 모니터링하고 보고함으로써 기업 네트워크 인프라의 성능 관리를 지원합니다. 이 소프트웨어는 서비스 제공업체가 서비스 품질을 개선하고 네트워크 문제가 고객의 경험에 영향을 미치기 전에 문제를 확인하는 데에도 도움이 됩니다.

2007년 10월부터, Vallent 제품 및 지원은 IBM에 통합되었습니다.

기존의 Vallent 계약에 따른 구 Vallent 소프트웨어 제품에 대한 지원 서비스는 IBM 지원이 제공하게 됩니다. Vallent 소프트웨어를 IBM 지원으로 전환하는 과정의 일부로서, 여전히 유효한 Vallent 지원 계약에 대해서는 표준 소프트웨어 유지관리 서비스가 제공되고 있습니다. 자세한 내용은 'Passport Advantage를 통해 제공되는 지원 서비스와 취득한 유지관리 (Assistance Provided and Maintenance Acquired through Passport Advantage)'의 '지원 기초(Support Foundation)' 부분을 참조하시기 바랍니다. 연중무휴 24시간 계약을 체결한 고객은 계약에 의해 보장된 업무 외 시간 지원을 계속 받게 될 것입니다.

Vallent 제품의 지원에 관한 자세한 사항은 Vallent 지원 FAQ를 참조하시기 바랍니다.

U2 제품에 대한 IBM의 지원

IBM은 비즈니스 파트너 및 일반 사용자를 위해 특별히 고안된 IBM U2 제품을 위한 지원 프로그램을 제공합니다. 개발자, 데이터베이스 관리자 및 시스템 관리자를 위한 추가 오픈링은 IBM U2 Lab Services를 통해 제공됩니다. 전 세계에 걸쳐 제공되는 이 서비스를 통해, 고객 및 파트너는 IBM U2 제품을 효과적으로 사용할 수 있습니다.

2001년 7월부터, U2 제품 및 지원은 IBM의 Information Management(정보 관리) Data & Information Management(데이터 및 정보 관리)로 통합되었습니다.

유효한 유지관리 계약을 보유한 비즈니스 파트너 및 IBM U2 일반 사용자는 IBM U2 기술 지원에 직접 액세스할 수 있습니다. IBM U2 제품에 대한 지원 오픈링 및 수준은 전세계적으로 동일하나, 가격은 지역마다 다를 수 있습니다.

U2TechConnect

IBM U2 제품을 위한 고객 지원 웹사이트인 U2TechConnect는 IBM U2 제품, 프로그램 및 서비스에 대한 최신 정보를 즉시 확인할 수 있도록 하기 위해 고안되었습니다. 자세한 내용은 다음 사이트를 방문하십시오.

www.ibm.com/software/data/u2/support/u2techconnect/

이를 통해, 다음과 같은 중요한 제품 및 지원 정보를 언제든지 확인할 수 있습니다.

- 최신 Readme 파일 및 이전 Readme 파일을 포함한 제품 가용성 정보
- 전자식 사례 접수 및 질의
- U2 Connection 뉴스레터
- 지식 기반 (FAQ) 액세스

IBM U2 기술 지원

즉각적이고 대응 능력이 뛰어난 지원 서비스가 필요한 환경에 있는 고객에게 IBM U2 기술 지원은 매우 유용한 리소스가 될 것입니다. IBM U2 기술 지원은 다양한 옵션을 통해 사용 가능합니다.

- 인터넷을 통한 지원 요청 접수
- 전자우편을 통한 지원 요청 접수
- 전화
- 지식 기반 셀프 검색 서비스

1) 인터넷을 통한 지원 요청 접수

모든 IBM U2 기술 지원 고객은 다음 사이트에서 U2TechConnect에 액세스할 수 있는 권리를 얻습니다.

www.ibm.com/software/data/u2/support/u2techconnect/

유효한 유지관리 계약을 보유한 IBM U2 파트너 및 IBM U2 일반 사용자는 지원 요청을 전자 방식으로 접수할 수 있습니다.



2) 전자우편을 통한 지원 요청 접수
IBM U2 기술 지원에 지원 요청을 접수하려면 u2supp@us.ibm.com으로 전자우편을 보내십시오. 이 때, 필요한 정보는 다음과 같습니다.

- 고객 이름
- 고객 담당자 정보
- U2 제품의 일련번호 및 버전
- 운영체제 종류 및 버전
- 문제에 대한 설명

3) 전화

분석가에게 직접 연결되는 IBM U2 기술 지원은 현지 시간으로 월-금, 오전 7시부터 오후 6시까지 제공됩니다. IBM U2 파트너 및 IBM U2 일반 사용자는 해당 지역의 IBM U2 지원 센터에 연락하면 됩니다. U2TechConnect 지원 웹페이지 주소는 다음과 같습니다.

www.ibm.com/software/data/u2/support/u2techconnect/

여기서, Get contact details(상세 연락 정보)를 선택하면 가장 가까운 지원 센터의 위치를 확인하실 수 있습니다.

권역 내외 무료 전화 지원 외에, 유효한 유지관리 계약을 보유한 IBM U2 기술 지원 고객에게는 다운된 시스템에 대한 연중무휴 24시간 지원이 제공됩니다. 통화 후 2시간 이내에 IBM U2 지원 분석가가 회신을 드릴 것입니다.

셀프 서비스 지식 기반 지원

문제 해결을 위한 도움말이나 예제가 필요하지만 직접 검색하는 방법을 선호하십니까? IBM 지식 기반(Knowledge Base)에는 다양한 기술적 주제에 관한 수만 건의 기사가 수록되어 있어 문제의 해결 방법을 손쉽게 찾을 수 있습니다.

사용을 시작하시려면 다음 U2TechConnect 웹사이트를 방문하시기 바랍니다.

www.ibm.com/software/data/u2/support/u2techconnect/

여기서 Register for U2TechConnect(U2 TechConnect 등록)를 선택하십시오. 로그인은 월-금, 오전 9시 - 오후 6시(산악표준시 기준) 사이에 처리됩니다.

Accessing U2 Entitled Documents(U2 Entitled Document 액세스)를 선택하여, IBM 지식 기반에 등록하고 이를 사용하는 방법에 관한 전체 설명을 다운로드하십시오.

WATCHFIRE 제품에 대한 IBM의 지원

Watchfire는 고객이 자사의 온라인 비즈니스에 영향을 미치는 문제를 진단하고, 이해하고, 해결하는 데 도움을 주는 웹 애플리케이션 보안 테스트 및 규제 준수 관리 소프트웨어와 서비스를 제공합니다. 세계적인 금융 서비스, 통신 및 첨단 기술 기업을 포함한 800개가 넘는 기업 및 정부 기관이 Watchfire 제품에 의존하여 보안 취약성 및 규제 준수 요건을 확인, 보고 및 조정합니다.

2008년 4월부터, Watchfire 제품 지원은 IBM에 통합됩니다. IBM 소프트웨어 지원 조직은 일반 사용자가 Watchfire와 체결한 기존의 계약에 따라 계약의 잔여 기간 동안 Watchfire 제품을 지원하게 될 것입니다.

Watchfire 비즈니스 파트너로부터 지원 서비스를 구입한 Watchfire 사용자가 Watchfire 소프트웨어에 대한 문제를 보고하려면 계속하여 해당 비즈니스 파트너에게 연락해야 합니다.

지원 관련 커뮤니케이션, FAQ 및 주요 링크를 포함한 Watchfire의 인수에 관한 내용은 [www.ibm.com/support/docview.wss-
rs=1090&uid=swg27011627](http://www.ibm.com/support/docview.wss-rs=1090&uid=swg27011627)에서 Watchfire 지원 자료를 참조하시기 바랍니다.



부록 D : 약어 및 기타 용어

다음 용어 및 약어는 문제 해결 과정에서 자주 사용됩니다.

APAR

Authorized Program Analysis Report(정식 프로그램 분석 보고서).

수정되지 않은 IBM 프로그램 배포판의 결함으로 인해 야기되는 것으로 의심되는 문제를 IBM 개발팀(IBM Development)에 보고하는 공식 보고서입니다. IBM 개발부는 유지관리 스트림 내에서 전달되는 새로운 기능을 기록하기 위해 APAR을 사용할 수 있습니다.

ALC

Annual License Charge(연간 라이선스 요금). 일반적으로, PLC/ALC 계약의 일환으로서 일부 IBM 소프트웨어 제품에 대한 대금 지불 방법을 말합니다.

통화 (CALL)

고객 공인 연락 담당자가 지원 센터에 가는 한 번의 전화 통화.

하나의 사건에 한 통 또는 여러 통의 전화를 할 수 있습니다.

CBPDO

Custom Built Product Delivery Option(맞춤 제작 제품 납품 옵션).

제품 및 서비스를 포함할 수 있으나 많은 고객이 예방 서비스를 위한 수단으로 사용하는 OS/390 제품 항목입니다.

CCC

Call Center Coordinator(콜 센터 담당자). CCC는 Lotus 내에서 모든 고객 사건을 처리하거나 분류하는 직원을 말합니다.

콘솔 (CONSOLE)

전화 메시지를 전달하고, 유효 기간이 만료된 지원 ID를 처리하고, 지원 자격에 대한 질문에 답하는 Lotus 지원 기능입니다.

CSD

Corrective Service Delivery(교정 서비스 전달). 일부 제품의 해당 서비스 제공 수단입니다.

중대 고객 문제 (CUSTOMER CRITICAL PROBLEM)

알려진 대체 방법이 없어 비즈니스 운영을 심각하게 방해하는 문제를 의미합니다.

EMEA (유럽, 중동, 아프리카)

유럽, 중동 및 아프리카를 포함하는 IBM의 사업 지역 단위입니다.

서비스 종료일 (END OF SERVICE DATE)

IBM이 제품을 더 이상 지원, 업데이트, 패치 또는 유지관리하지 않게 되는 날짜입니다.

ESO

Expanded Service Options(확장 서비스 옵션). 여러 고객이 예방 서비스를 위해 사용하는 OS/390 서비스 제공 항목입니다.

ESP

Early Support Program(초기 지원 프로그램). IBM이 제품의 적합성과 IBM 지원의 준비성을 평가하는 데 도움을 받기 위해 고객에게 제품의 출시 이전 버전을 제공하는 프로그램입니다.

FIN

Fixed-It-Next. 고객과 IBM 간의 상호 합의에 의해 제품의 향후 릴리스가 발표될 때까지 수리를 연기할 APAR입니다.

수정 패치 팩 (FIX PACK)

제품의 최근 릴리스 이후로 등록 고객에게 제공되는 모든 수정 패치의 누적 집합.

여기에는 이전에 발표되지 않은 수정 패치 또는 구성요소가 포함될 수 있습니다. 수정 패치 팩은 이전에 제공된 유지관리 패치에 함께 적용되어 시스템을 최신 수정 패치 팩 레벨로 업데이트할 수 있습니다.

FSS

고객을 위한 단기적인 기술 프로젝트를 수행하는 Lotus 지원 현장 담당자가 제공하는 현장 지원 서비스입니다.

FSU

Fast Service Upgrade(빠른 서비스 업그레이드). 설치된 VSE 릴리스 등급을 더 새로운 것으로 업그레이드하는 프로세스입니다.

FTP

File Transfer Protocol(파일 전송 프로토콜). IBM, Lotus 및 해당 웹사이트와 파일을 송수신하는 방법입니다.

FULLSHIFT (연중무휴 종일 영업)

국경일을 포함하여 하루 24시간, 일주일에 7일 영업한다는 것을 의미합니다.

GTS

Global Technical Service(글로벌 기술 서비스). 고객에게 최고 품질의 서비스를 제공하는 IBM의 전문 조직입니다.

HIPER

High Impact Pervasive(영향력이 크고 만연한). 광범위한 영향을 미칠 수 있는 심각한 문제를 서술한 APAR입니다. APAR을 검토 후에, 해당될 경우 PTF를 가능한 한 빨리 설치해야 합니다.

IBM

International Business Machines.
전세계에서 타의 추종을 불허하는 가장 큰 소프트웨어 개발업체입니다.

ICA

IBM Customer Agreement(IBM 고객 동의서).
IBM 소프트웨어 제품의 라이선스를 위한 동의서입니다. ICA는 고객과 IBM 간에 체결됩니다.

임시 수정본 (INTERIM FIX)

테스트 및 확인을 거쳐 등록 사용자에게 제공되는 수정 패치이며 여기에는 하나 이상의 제품 결함(APAR)을 수정하는 패치가 포함될 수 있습니다. 관련 APAR은 마감됩니다.

IPLA

International Program License Agreement (국제 프로그램 라이선스 계약).
IBM 소프트웨어 제품의 라이선스 조건을 규정하는 계약으로서 IPLA는 제품과 함께 동봉되며, 서명을 필요로 하지 않습니다.

System i

AS400 기술에 기반을 둔 IBM이 제공하는 Integrated Series(통합 시리즈)입니다.

Lotus Knowledge Base (지식 기반)

고객이 구체적인 지원 정보를 검색하기 위해 사용할 수 있는 웹 기반의 대화식 지원 도구입니다.

MLC

Monthly License Charge(월간라이선스요금).
월간 대금 지불 방식이 적용되는 주요 메인프레임 비롯한 일부 소프트웨어 제품의 가격 책정 방식입니다.

MR

Maintenance Release(유지관리 릴리스)
Lotus 제품의 주요 배포판이 새로 출시될 때마다, 정기적으로 예정된 버그 수정 패치 릴리스가 연속적으로 제공되는 경우가 일반적입니다. Lotus에서는 이를 유지관리 릴리스(MR)라 합니다. 유지관리 릴리스는 세 자릿수의 릴리스 번호를 사용하여 표시됩니다.

MU

Maintenance Update(유지관리 업데이트).
MU란 (단 하나 뿐일 수도 있는) 소수의 수정 패치만을 포함한 소규모 릴리스를 가리키는 Lotus 용어입니다. MU는 글자 하나를 추가하여 표시합니다. 예를 들면, R5.0.4의 MU는 R5.0.4a였습니다.

주 업무 시간외 (OFF-SHIFT)

주 업무 시간을 제외한 모든 시간을 의미합니다.

OS/390

MVS 제품군을 기초로 제작된 메인프레임 서버 플랫폼입니다.

OTC

One Time Charge(일시불).
제품 구입 시에 일시불을 지급하여 구입하는 대부분의 소프트웨어 제품에 적용되는 가격 책정 방식입니다.

PD

Problem Determination(문제 확인).
의심되는 하드웨어 또는 소프트웨어 문제의 원인을 알아내는 프로세스입니다.

편재성 (Pervasive)

여러 고객에 영향을 미칠 수 있는 가능성이 있는 APAR을 가리키는 명칭입니다.

PLC

Primary License Charge(1차 라이선스 요금).
일반적으로 PLC/ALC 계약의 일환으로 일부 IBM 소프트웨어 제품의 가격을 지불하는 방식입니다.

PMP

Preventive Management Planning(예방 관리 계획).

PMR

Problem Management Record(문제 관리 기록).
고객이 신고한 문제를 해결하는 과정 도중에 수행한 활동의 기록입니다. IBMLink 접속 권한을 보유한 고객은 자사 PMR을 볼 수 있습니다.

주 업무 시간 (PRIME SHIFT)

서비스를 받는 곳의 현지 표준 시간대로 표시한 기본 IBM 영업 시간을 의미합니다 (한국: 월-금 오전 9시 - 오후 6시, 공휴일 제외).

System p

RS6000 기술에 기반을 둔 IBM의 Performance Series(성능 시리즈) 시스템입니다.

PSI

Problem Source Identification(문제 원인 확인).
의심되는 소프트웨어의 원인이 고장 난 소프트웨어 제품 또는 구성요소임을 확인하는 프로세스입니다.

PSLC

Parallel Sysplex License Charge(병렬 시스템 플렉스 라이선스 요금).
병렬 시스템플렉스 기술의 혜택을 받는 메인프레임 고객에게 적용되는 특수 소프트웨어 가격 책정 방식입니다.

PSP

Preventive Service Planning(예방 서비스 계획).
제품의 설치 또는 서비스에 관한 정보를 포함하고 있는 설비입니다. PSP 항목은 업그레이드 및 서브셋(subsets)로 구성됩니다.

PSP

Personal Software Products(개인용 소프트웨어 제품). OS/2 제품군을 포함한 소프트웨어 플랫폼입니다.

PTF

Programming Temporary Fix(프로그래밍 임시 수정 패치).

문서 및/또는 코드를 포함할 수 있는 신고된 결함에 대한 수정 패치입니다. PTF는 패치가 기본 제품 코드에 통합되는 제품의 이후 릴리스와 함께 없어진다는 의미에서 임시적입니다.

리프레시 팩(REFRESH PACK)

제품의 최근 릴리스 이후로 등록 고객에게 제공되는 모든 기능 및 수정 패치의 누적 집합입니다. 기능 및 수정 패치는 이전에 발표되지 않은 것일 수 있으며, 여러 제품 또는 구성요소에 적용될 수 있습니다. 리프레시 팩은 이전에 제공된 모든 유지관리 패치 위에 적용하여 시스템을 최신 리프레시 팩 레벨로 업데이트할 수 있습니다.

RLC

Recurring License Charge(반복 라이선스 요금). 일부 IBM 소프트웨어 제품의 대금 지불 방법입니다.

RMP

Recommended Maintenance Package(권장 유지관리 패키지).

유지관리 레벨을 업데이트 하기 전에 예방 차원에서 일련의 IBM 권장 수정 패치를 설치하기 위해 사용할 수 있는 RS/6000의 서비스 제공 항목입니다.

RSU

Recommended Service Upgrade(권장 서비스 업그레이드).

IBM이 권장하는 일련의 수정 패치를 예방 차원에서 설치하기 위해 사용할 수 있는 OS/390 및 VM을 위한 서비스 제공 항목입니다.

SID

Support ID(지원 ID).

지정된 연락 담당자(Designated Caller)나 연락 담당자의 집합을 식별하는 고유 번호입니다. 이 ID는 Lotus 전화 시스템에 의해 자격을 자동으로 확인하기 위해 사용됩니다.

SMP/E

Systems Maintenance Program Extended(확장 시스템 유지관리 프로그램).

z/OS 시스템의 기능 및 유지관리를 관리하기 위한 프로그램입니다. 이 프로그램은 새로운 인터넷 전달 서비스(Internet Delivery Service)를 통해 z/OS 플랫폼 제품을 위한 최신 유지관리 파일을 사용자가 정한 일정에 따라 다운로드 하기도 합니다.

SPECIAL ATTENTION

Special Attention APAR은 HIPER APAR 만큼 중대하지는 않지만, 만연한 문제, 교차 시스템(시스플렉스) 문제, 새 기능, 설치용이성 또는 수리용이성 개선, 또는 기타 주요 제품별 고려사항을 표시할 수 있기 때문에 고객의 특별한 주의를 필요로 합니다.

SPOC

Single Point of Contact(단일상담창구).

SPR

Software Problem Report(소프트웨어 문제 리포트).

Lotus 소프트웨어 문제 신고 시스템에서 확인된 소프트웨어 문제를 추적하기 위해 사용되는 기록입니다. IBM의 APAR과 유사하나, SPR은 사건 추적 데이터베이스에서 사건의 진행 현황을 분류하기 위해 사용할 수도 있습니다.

SSA

System Support Agreement(시스템 지원 계약). 일반적으로 Service Suite(서비스 수트)로 대체되는, 어느 정도 향상된 소프트웨어 지원 서비스를 포함하는 확장 유지관리 계약입니다.

상태(STATUS)

사건/PMR이 해결 과정이 진행된 정도를 최근에 확인한 정보입니다.

SUF

Service Upgrade Facility(서비스 업그레이드 기능).

1997년에 발표된 OS/390, VM 및 VSE 도구로서, 인터넷을 사용하여 예방 및 교정 서비스 애플리케이션의 자동화를 지원합니다. 이는 2006년에 SMP/E Internet Service Retrieval(인터넷 서비스 검색) 기능으로 대체되었습니다.

SVP

Suggested Volume Price(권장 대량 구매 가격). Passport Advantage 프로그램에서 고객의 할인 단계를 나타내는 C에서 H 사이의 글자입니다.

URI

차기 제품 릴리스에서 재현 불가. "FIN"과 같이, 이 APAR 마감 코드는 (고객과 IBM의 상호 합의에 따라) 수정 패치를 제품의 향후 릴리스까지 연기하게 될 APAR에도 사용됩니다.

실험 수정 패치(TEST FIX)

IBM의 제한적인 테스트를 거쳐 하나 이상의 고객에게 테스트 목적을 위해 제공되는 임시 또는 비공인 수정 패치입니다. 이는 모든 등록 고객에게 제공되지는 않습니다. 관련 APAR은 마감되지 않습니다.

부록 E : 연락처 정보



www.ibm.com/planetwide

Country Services		Phone/Fax/Email
Korea	IBM Software (z/OS, i/p Operating System, DB2, WebSphere, Informix, Lotus, Tivoli)	1588-5801
	Rational	Toll Free: 007986115216 +61 2 935 9346
	Service Offering Inquiry	82-2-3781-4570
	Ascential	00308 610 061
	FileNet	001-800-0880-8800 (KT) 002-800-0880-8800 (Dacom)

© Copyright IBM Corporation 2008

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

한국아이비엠주식회사
마케팅 총괄본부

TEL: (02)3781-7800
www.ibm.com/kr

2008년 6월

Printed in Korea
All Rights Reserved



G221-9002-01